

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties







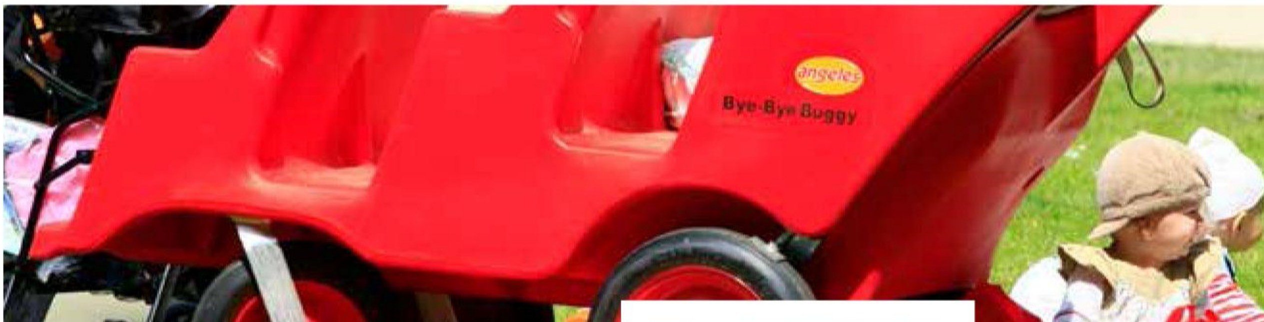
Inventarisatie belemmeringen in de uitvoering van energiebesparing in de sociale huursector

27 november 2014

COMPANEN

ADVIES VOOR WONINGMARKT EN LEEFOMGEVING











ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING

DATUM 27 november 2014

TITEL Inventarisatie belemmeringen in de uitvoering van energiebesparing in de sociale huursector

ONDERTITEL

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem

Postbus 1174
6801 BD Arnhem

info@companen.nl

www.companen.nl

(026) 351 25 32

@Companen

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291

OPDRACHTGEVER Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

AUTEUR(S) Geert Claessens
Marnix Groenland

PROJECTNUMMER 2700.164





Inhoud

Samenvatting en aanbevelingen

Inleiding

Aanleiding
Dit rapport betreft een onderzoek naar investeringen in energiebesparing en daarin ervaren belemmeringen in de sociale huursector, met name belemmeringen die voortkomen uit Rijksbeleid. Directe aanleiding is het Algemeen Overleg van december 2013, waarin door minister Blok naar aanleiding van een verzoek van de heer Monasch de volgende toezegging is gedaan:
"In overleg met belanghebbenden gaan we in kaart brengen welke mogelijke belemmeringen bij energiezuiniger maken van sociale huurwoningen een rol spelen, hierbij in ieder geval de 70% vereiste meenemend. Hierover rapporteren we aan de Tweede Kamer".

Vraagstelling
Inventariseer de gevoelde belemmeringen van belanghebbenden (in brede zin) bij energiebesparing van sociale huurwoningen.

Werkwijze
De volgende methoden zijn bij het inrichten van dit onderzoek ingezet:
- Diepte-interviews met corporaties en huurdersorganisaties.
- Enquêteonderzoek onder particuliere verhuurders.
- Enquêteonderzoek onder huurders in sociale huurwoning.

Ervaren belemmeringen

Vanuit optiek corporaties
Vanuit Rijksregelgeving liggen er bij corporaties nauwelijks belemmeringen die de uitvoering van het doen van energiebesparende maatregelen tegenhouden of sterk afremmen. Uiteraard loopt men her en der tegen (nieuwe) wetgeving aan, maar dit beïnvloedt niet of nauwelijks de inspanningen die worden gedaan om de woningvoorraad verder te verduurzamen. Wel is het zo dat het kennisniveau rond en inschatten van gevolgen van nieuwe wetten en regels niet altijd in voldoende mate aanwezig is. Ook bij corporaties zien we soms een kennisachterstand die uitnodigt om nog beter te informeren en communiceren.
De grootste uitdaging ligt in het meekrijgen en overtuigen van de huurder dat een energetische verbetering leidt tot een beter binnenklimaat, meer wooncomfort met dezelfde of liefst minder woonlasten. Dit vraagt om een intensieve en persoonlijke benaderingswijze van de huurder. Een taak die in eerste instantie bij de verhuurder ligt.

Te constateren is dat recente ontwikkelingen zoals de invoering van de Verhuurdersheffing een flinke impact hebben gehad op de bedrijfsvoering van het merendeel van de corporaties. Uit de gesprekken concluderen we dat de corporaties zich aan deze actuele omstandigheden hebben aangepast en daarbij ieder hun eigen koers hebben gevaren. De gevolgen zijn merkbaar in zaken als personele reorganisaties, herfinanciering of versneld aflossen van leningen, huurverhoging boven inflatie doorvoeren, minder budget voor onderhoud en beheer, minder nieuwbouw en meer aandacht voor de verbetering van de bestaande voorraad.
De verduurzamingsambities zijn in dat traject in beleidsmatige zin goed overeind gebleven, zo hebben we kunnen beluisteren bij ca. 90% van de corporaties. De corporaties is voorgelegd of er

een relatie ligt tussen de Verhuurdersheffing en ambities op het vlak van verduurzaming. Het merendeel van de corporaties geeft aan dat de heffing niet of nauwelijks ten koste gaat van de duurzaamheidsambities. Een deel van de corporaties geeft wel aan dat het budget is getemperd of in de tijd is gefaseerd. Bijna alle corporaties volgen het Convenant Energiebesparing Huursector. Wel geven ze te kennen dat de ambities mogelijk niet in het beoogde tijdsbestek worden behaald en men er wat meer tijd voor nodig heeft. Het merendeel geeft ook aan dat beschikbaarheid van financiële middelen niet het grote knelpunt is. Een minderheid van de corporaties maakt zich wel zorgen over de beschikbaarheid van voldoende menskracht om de grote volumes aan woningen die energetisch moeten worden verbeterd op te pakken.

Alle corporaties zeggen ervaring te hebben opgedaan met de 70%-regel: renovatie van het gehele complex kan worden uitgevoerd als ten minste 70% van de huurders hier mee instemt. Die ervaringen verschillen sterk van elkaar. Op een enkele uitzondering na melden de corporaties dat huurders over het algemeen mee willen werken aan renovaties, omdat de woning er beter van wordt. Tegelijkertijd is te constateren dat een deel van de corporaties de weg kiest van individuele in plaats van complexgewijze verbetering, of geen huurverhoging doorvoert om vlotter medewerking van de huurder te verkrijgen.

In het bepalen van de complexen voor verduurzaming is de meerjarenonderhoudsbegroting bij bijna alle corporaties leidend. Dat wil zeggen dat de verduurzamingsmaatregelen daarin geïntegreerd worden. Een minderheid, een kwart van de corporaties, kijkt juist naar de kenmerken van de woning in combinatie met de betaalbaarheid ervan en gaat daarop de maatregels afstemmen. Een integrale doorvertaling van duurzaamheidsambities in het strategisch voorraadbeleid komen we bij een enkele corporatie tegen. Het betreft vaak een nog overwegend vastgoedgedreven aanpak. Met de legio investeringen voor de boeg bij de corporaties, waarbij steeds vaker huurverhoging wordt doorberekend zo geven de corporaties aan, vergt het betrekken en overtuigen van huurders de grootste uitdaging en inspanning.

Vanuit optiek particuliere verhuurders

Via een webenquête heeft een beperkt aantal particulier verhuurders hun bevindingen op dit vlak kenbaar gemaakt. Het zijn te weinig respondenten om hier conclusies aan te verbinden in relatie tot de gevoelde belemmeringen. De indruk is wel dat deze verhuurders nauwelijks complexgewijs verduurzamen, maar dit doen op moment van mutatie.

Vanuit de optiek van huurdersorganisaties

Huurdersorganisaties zijn goed op de hoogte van de duurzaamheidsambities van de verhuurder. Deels ziet men dat verduurzaming meer aandacht is gaan krijgen, deels ziet men dat het ambitieniveau naar beneden is bijgesteld of in de uitvoering vertraagd. Men heeft niet de indruk dat Rijksregelgeving de verhuurders belemmerd in het doen van de energetische investeringen.
Wel blijken de huurdersorganisaties vaak nog weinig op de hoogte van het wettelijk kader en actuele ontwikkelingen rond energetische verduurzaming. Hier ligt een uitdaging om samen met de Woonbond de huurdersorganisaties op een hoger kennispeil te brengen op dit vlak.

Veel huurdersorganisaties voelen voor een goede balans tussen energetische status van de woning en de (blijvende) betaalbaarheid ervan. Daarbij wordt er vooral gekeken naar de gevolgen voor de huurprijs van de genomen of beoogde energetische verbeteringen. Er blijft vaak een onzekerheid aanwezig of de verbeteringen inderdaad leiden tot dezelfde of lagere woonlasten (huur en energielasten). Verhuurders hebben moeite om daarin te overtuigen en/of zijn terughoudend in het waarborgen van de onzekerheden, zo zeggen de huurdersorganisaties.

Belangrijkste knelpunt dat huurdersorganisaties opvoeren is het winnen en/of behouden van het vertrouwen van de huurder door de verhuurder. En uiteraard ook het overwinnen van het wantrouwen door de huurder zelf. In het streven naar het beperken van woonlasten en tegelijkertijd verbeteren van het wooncomfort hebben huurder en verhuurder elkaar nodig. Dit vraagt om een intensieve en persoonlijke benadering van de verhuurder richting huurder, waarin alle facetten van het verbetertraject (aard verbetering, gevolgen voor huurprijs, gevolgen voor totale woonlasten, wijze van uitvoering, wanneer wordt er uitgevoerd, nazorg, etc.) goed worden toegelicht.

Vanuit de optiek van huurders

Te constateren is dat wanneer de verhuurder het initiatief tot energetische verbetering neemt, het merendeel van de huurders hier in meegaat. De belangrijkste motieven om het voorstel voor energetische verbetering van de woning door de verhuurder te accepteren zijn in volgorde van relevantie:

- akkoord, mits huur gelijk blijft;
- akkoord, mits de woonlasten hierdoor dalen;
- gewin aan wooncomfort;
- verbetering van het binnenklimaat.

Een op de tien huurders heeft de afgelopen 3 jaar een voorstel voor energetische maatregelen van de verhuurder gekregen. Twee op de drie huurders (van die 10%) hebben hiermee ingestemd. 14% wilde zelf niet, 8% geeft aan dat er geen meerderheid in het complex is behaald.

15% van de huurders heeft zelf initiatief getoond en de verhuurder gevraagd om energetische maatregelen. In bijna de helft van de verzoeken is de verbetering doorgevoerd. Daarvan is 60% uitgevoerd met een huurverhoging en 40% zonder huurverhoging. De andere helft van de verzoeken is afgewezen of er is geen reactie van de verhuurder ontvangen.

Aanbevelingen

Rijksregelgeving

Er is geen aanleiding om tot bijstelling van de in dit onderzoek beschouwde regelgeving te komen, als bijdrage in het wegnemen van belemmeringen voor het doen van energetische verbeteringen in de sociale huursector. Het is wel zaak, waar mogelijk, nog helderder te communiceren over de actuele kaders en wetgeving op dit vlak. Denk dan bijvoorbeeld aan uitwerkingen van het Energieakkoord, de Warmtewet en salderingsregels.

Partners op een voldoende kennisniveau krijgen

Bij corporaties in mindere mate, maar vooral bij huurdersorganisaties blijk nog veel onbekendheid te zijn met de actuele kaders en wet- en regelgeving. Omdat verhuurder en huurders elkaar nodig hebben in het verduurzamen van de woningvoorraad is het zaak dat beide partners op een voldoende kennisniveau zitten. Dit vergemakkelijkt de communicatie tussen verhuurder en huurdersorganisatie en voorkomt misvattingen. Verhuurders zijn beter in staat hun ambities tot verduurzaming, concrete uitvoeringsplannen en gevolgen daarvan uit te leggen en huurdersorganisaties kunnen daarop beter reageren of zelf met initiatieven komen.
De Rijksoverheid kan faciliteren in de informatieverstrekking, de brancheorganisaties kunnen de informatieverstrekking naar hun leden organiseren.

Verduurzamen is communiceren

De grootste uitdaging zit in het verkleinen van de kloof tussen de concrete verbeterplannen van de verhuurder en de soms als 'onbereikbare' of 'onwillig' ervaren huurder. Energetische maatregelen leveren per definitie een beter binnenklimaat, meer wooncomfort en normaliter ook woonlastenvoordelen op. Uiteraard hangt het krijgen van het vertrouwen van de huurder nauw samen met de aanpak van de corporatie. Daarmee is het bij uitstek een vraagstuk dat lokaal speelt en niet op Rijksniveau. De volgende opties kunnen een positieve rol vervullen in het succesvol energetisch verbeteren van de woningvoorraad:

- Uitgaan van gelijkwaardigheid in communicatie tussen verhuurder en huurder/huurdersorganisatie. Zowel bij een individuele aanpak als bij een complexgewijze aanpak speelt communicatie een cruciale rol in het elkaar kunnen uitleggen van de voordelen en ook gevolgen van de verbeterplannen.
- Verhuurder en huurdersorganisatie trekken samen op. Dit kan door bijvoorbeeld een aantal basisafspraken met elkaar te maken rond de introductie en aanpak van verbeterplannen. Als daar een akkoord over is, kan gezamenlijk op een transparante wijze de huurder tegemoet getreden worden. De keus blijft uiteindelijk bij de individuele huurder liggen om wel/niet in te stemmen met het voorstel.
- De wijzen waarop onzekerheden, zoals ervaren bij de huurder, kunnen worden weggenomen serieus in overweging nemen als verhuurder. Denk dan aan de inzet van woonlastengarantie of –waarborg, maar ook aan inzet van energiecoaches, aandacht voor nazorg, coaching in gebruik duurzame woning.
- Een op een eerste oog makkelijke manier om te verduurzamen is als de huurder zelf met het initiatief komt. Uiteraard kunnen er diverse redenen zijn om hier niet aan mee te werken. Wel mag verwacht worden dat de verhuurder helder is in de motivatie waarom niet wordt meegewerkt, maar ook helder onder welke condities wel wordt meegewerkt.
- Denkbaar is dat verduurzaming van de sociale huurwoningvoorraad onderdeel gaat uitmaken van de lokale prestatieafspraken tussen gemeente en verhuurder.
- Zo mogelijk aansluiting zoeken bij de regionale ondersteuningsstructuren als uitwerking van het Energieakkoord. Lokaal of regionaal kunnen verduurzamingsinitiatieven elkaar versterken en positief beïnvloeden.

Verduurzaming rol van betekenis in toekomstbestendige woningvoorraad

Corporaties vertalen hun duurzaamheidsambities binnen een meer integraal strategisch voorraadbeleid, waarin het duurzaamheidsperspectief een prominentere rol krijgt. Veel corporaties benaderen verduurzaming van de woningvoorraad nog te veel vanuit de vastgoedkenmerken. Corporaties, die dit nog niet doen, worden uitgenodigd verduurzaming van de voorraad meer te beschouwen vanuit klantbehoefte en de te behalen effecten op de totale woonlasten en wooncomfort.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Dit rapport betreft een onderzoek naar investeringen in energiebesparing en daarin ervaren belemmeringen in de sociale huursector, met name belemmeringen die voortkomen uit Rijksbeleid. Directe aanleiding is het Algemeen Overleg van december 2013, waarin door minister Blok naar aanleiding van een verzoek van de heer Monasch de volgende toezegging is gedaan:
"In overleg met belanghebbenden gaan we in kaart brengen welke mogelijke belemmeringen bij energiezuiniger maken van sociale huurwoningen een rol spelen, hierbij in ieder geval de 70% vereiste meenemend. Hierover rapporteren we aan de Tweede Kamer".

1.2 Vraagstelling

De hoofdvraag waar het onderzoek antwoord op geeft luidt als volgt:

Inventariseer de gevoelde belemmeringen van belanghebbenden (in brede zin) bij energiebesparing van sociale huurwoningen.

De volgende uitgangspunten waren relevant voor de inrichting en uitvoering van het onderzoek:

- De betrokkenen / belanghebbenden en hun achterban zijn partijen die deel uit maken van het Convenant Energiebesparing Huursector, te weten:
  - Leden van Aedes
  - Leden van Vastgoed Belang
  - Leden van Woonbond
- Het onderzoek focust zich op de gereguleerde sector, woningen met een huur tot de liberalisatiegrens (€ 700) in bezit van zowel corporaties als andere verhuurders.
- Relevant gespreksonderwerp is ieder geval de 70%-instemmingsvereiste. Tegelijkertijd is het de bedoeling om andere gevoelde belemmeringen in brede zin boven tafel te krijgen. Daarbinnen zijn belemmeringen waar rijksregelgeving een rol speelt relevant en interessant.
- Doel is te komen tot een aantal gesprekken, gespreid over de organisaties, die een redelijk representatief beeld geven.
- Uitgangspunt is te komen tot een praktische analyse (geen academische studie) en tot heldere conclusies en aanbevelingen.
- Het eindproduct bestaat uit
  - kwalitatieve samenvattende rapportage van de gesprekken;
  - waaruit conclusies zijn verwoord en aanbevelingen in de sfeer waarop verhuurders en huurders iets aan de gevoelde belemmeringen willen doen.

1.3 Werkwijze

Diepte-interviews onder corporaties en huurdersorganisaties.
Om de belemmeringen te achterhalen zoals die gevoeld worden door corporaties zijn verspreid over het land 22 diepte-interviews gehouden. Dit levert een stevige basis op voor een goed actueel beeld. Bij huurdersorganisaties zijn acht interviews afgenomen. Een voldoende aantal om te kunnen spiegelen aan de beelden die via de interviews met corporaties zijn ontstaan. In bijlage 1 is een compleet overzicht opgenomen van de externe gesprekspartners.

Webenquête particuliere verhuurders
Oorspronkelijk was de intentie om met 10 - 15 particuliere verhuurders (leden Vastgoed Belang) een interview af te nemen. Vastgoed Belang heeft echter geen contactgegevens kunnen delen ten behoeve van dit onderzoek. Als alternatief is een webenquête opgesteld, waarvan de link is gedeeld door Vastgoed Belang onder haar grotere leden. Deze enquête heeft 6 ingevulde vragen-lijsten opgeleverd. Op basis hiervan kunnen we geen representatief beeld schetsen. We presenteren dit daarom als een bloemlezing van hetgeen deze sector bezighoudt rond investeren in energetische verbetering van hun woningen (zie bijlage 2).

Enquêteonderzoek onder huurders
Aanvullend op voorgaand onderzoek is er voor gekozen om ook huurders te bevragen naar hun bevindingen rond energiebesparing. Om deze belangrijke informatie in beeld te krijgen, is aanvullend enquêteonderzoek uitgevoerd onder 350 huurders van een sociale huurwoning (een woning met een huurprijs tot € 700). In bijlage 3 is een methodologische verantwoording weergegeven.

1.4 Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 wordt een beeld geschetst van de ervaringen van corporaties met investeringen in energiebesparing. We maken nadrukkelijk onderscheid in gevoelde belemmeringen als gevolg van Rijksregelgeving en belemmeringen die een andere oorzaak kennen. We duiden ook op welke wijze corporaties met de gevoelde belemmeringen omgaan.
- In hoofdstuk 3 geven we weer hoe huurdersorganisaties aankijken tegen energetische investeringen door verhuurders.
- In hoofdstuk 4 tenslotte de bevindingen van een steekproef onder huurders van een sociale huurwoning rond ervaringen met eventuele energetische verbetering van hun woning.
- Voor een indruk van de bevindingen van particulier verhuurders verwijzen we naar bijlage 2.

Voor in deze rapportage is een samenvatting met conclusies en aanbevelingen opgenomen.

2 Belemmeringen optiek corporaties

In dit hoofdstuk bekijken we de gevoelde belemmeringen rond uitvoering van energiebesparing in de sociale huursector, door de bril van corporaties. Allereerst zetten we op de rij welke ontwikkelingen kenbaar zijn gemaakt op het vlak van verduurzaming van de woningvoorraad. Corporaties hebben de afgelopen jaren zeker niet stil gezeten op dit vlak en hebben een groot aantal veranderingen moeten doorvoeren om tot een gezonde en toekomstbestendige bedrijfs-voering te komen of blijven. Uiteraard allemaal in het licht van het kunnen beschikken over een toekomstbestendige woningvoorraad. In paragraaf 2.1. schetsen we een hiervan een uitgebreider beeld en welke plek duurzaamheid daarbij inneemt. Paragraaf 2.2. stelt de Rijksregelgeving centraal en de wijze waarop corporaties hiermee omgaan. In paragraaf 2.3. gaan we in op andere ervaren of gevoelde belemmeringen rond het verduurzamen van de woningvoorraad. Paragraaf 2.4. sluit af met conclusies en oplossingsrichtingen.

2.1 Ontwikkelingen in beleid en ambities

Merendeel corporaties conformeert zich aan Convenant Energiebesparing Huursector

In 2012 hebben het Ministerie van BZK, Aedes, Vastgoed Belang en Woonbond het Convenant Energiebesparing Huursector gesloten. Voor Aedes en haar leden een herbevestiging van het akkoord dat in 2008 al is gesloten. Meest bekende doelstelling is het streven van corporaties om de woningvoorraad naar gemiddeld energielabel B te brengen in 2020. Belangrijke doelstelling van dit convenant is op deze manier bij te dragen aan het in de greep houden van de totale woonlasten.

Uit de gesprekken blijkt dat het convenant voor bijna alle gesproken corporaties leidend is en men zich wil houden aan de gemaakte afspraken. Een enkele corporatie laat weten dat de corporatiedoelstelling nog scherper is: alle woningen op label B, in plaats van gemiddeld B. Deze corporatie vraagt zich tegelijkertijd ook af of deze ambitie voor 2020 gehaald wordt. Het realiteitsgehalte wordt door ongeveer een kwart van de corporaties ter discussie gesteld. Deze corporaties geven aan wel in de geest van het convenant te handelen, maar stellen tegelijkertijd dat daar wellicht wat meer tijd voor nodig is.

De motieven die door deze corporaties worden aangehaald zijn:

- Vanwege de verhuurdersheffing hebben we onze ambities op dit vlak bijgesteld.
- Vanwege afgenomen beschikbare personele capaciteit hebben we onze ambities op dit vlak bijgesteld.

Te constateren is dat de geest van het convenant weliswaar leidend is, maar dat tegelijkertijd een deel van de corporaties niet kan aangeven of de beoogde doelen ook in het beschikbare tijdsbestek worden gehaald. Deze houding roept de vraag op of de ambitie vanuit het convenant wel als realistisch wordt ervaren door veel corporaties. Een kwart van de corporaties komt hier ook voor uit. De indruk op basis van de gesprekken is dat meerdere corporaties zeggen dat ze de doelstellingen gaan halen, maar tegelijkertijd belemmeringen en onzekerheden benoemen die risico’s leggen onder het behalen van de doelstelling.

De gesprekken roepen het beeld op dat het merendeel van de corporaties het incorporeren van het convenant in beleidsmatige zin wel op orde heeft. Ook financiële middelen lijken wel aanwezig te zijn om de klus aan te pakken. Een doorvertaling naar strategisch voorraadbeleid ontbreekt veelal nog. Voor het merendeel van de corporaties lijkt verduurzaming mee te liften in

de onderhoud- en verbetercycli. Een overwegend vastgoed gedreven aanpak dus. Portfoliobeleid ten aanzien van de bestaande voorraad, gebaseerd op duurzame op de klant afgestemde producten, zijn we nauwelijks tegengekomen.

Beleidsdoelen: accent verschuift van sec duurzaamheid naar betaalbaarheid

Hoewel voor het merendeel van de corporaties het convenant leidend is, zien we dat verschillende accenten worden gezet in de vertaling ervan in beleid. Enkele trends die daarin zijn waar te nemen:

- Een verschuiving van energiebesparing / verduurzaming als doel op zich naar energiebesparing als middel om de woonlasten te verlichten of in ieder geval niet te laten toenemen. Te betitelen als opschuiven van label-denken naar denken vanuit betaalbaarheid / woonlasten.
- De focus van investeren in nieuwbouw neemt af, hierdoor verschuift een deel van de investeringen naar de bestaande voorraad. Daar profiteert verduurzaming van.

In ambitieniveau op het vlak van energiebesparing en verduurzaming zien we verschillende bewegingen zoals deze zich de afgelopen jaren hebben ontwikkeld. In onderstaande tabel staan indicatief de percentages aangegeven van welk aandeel van de gesproken corporaties de betreffende ontwikkeling heeft aangegeven. Beknopt is de richting van de ontwikkeling toegelicht. De tabel laat zien dat 90% van de corporaties aangeeft dat naar hun idee de ambities gelijk zijn gebleven of zelf zijn toegenomen.

Ambitie naar beneden bijgesteld Ca. 10%	Ambitie gelijk gebleven Ca. 60%	Ambitie naar boven bijgesteld Ca. 30%
• Doel is verschoven van gemiddeld label C naar label D. • Minder inzet van financiële middelen en personeel om ambities te behalen.	• Beleid is niet gewijzigd, voor merendeel is betaalbaarheid van het wonen wel de belangrijkste drijfveer geworden om vast te houden aan de verduurzamings-ambities..	• Corporaties geven aan op te schuiven van voorheen gemiddeld label C naar label B. Feitelijk geven ze aan dat ze zich voegen naar de ambitie uit het convenant. Intern wordt het dan wel gezien als een verhoogde ambitie. • Enkele corporaties geven aan dat het beschikbaar budget is toegenomen, de maatregelen versneld worden uitgevoerd en er überhaupt intern meer aandacht voor energetische investeringen is gekomen.

Corporaties is voorgelegd of er een relatie ligt tussen de Verhuurdersheffing en ambities op het vlak van verduurzaming. Het merendeel van de corporaties geeft aan dat de heffing niet of nauwelijks ten koste gaat van de duurzaamheidsambities. Ongeveer een kwart geeft aan dat dit wel aan de orde is. Voor deze corporaties geldt dat ze meer tijd nemen om de doelen te bereiken.

Merendeel van de corporaties geeft aan dat er vanwege de heffing de volgende interne ontwikkelingen hebben plaatsgevonden:

- de nieuwbouwambities zijn afgenomen;
- er is gesneden in het budget voor onderhoud en beheer of er wordt meer tijd voor genomen;
- personele reorganisaties hebben plaatsgevonden waardoor ook voor dit onderwerp minder menskracht in de uitvoering of uitrol aanwezig is;

- het herfinancieren en / of versneld aflossen van schulden om financieel gezonder te worden;
- het doorvoeren van huurverhogingen boven inflatie.

Ondanks deze ontwikkelingen, lijken de ambities op het vlak van verduurzaming dus aardig stand te hebben gehouden of in de beleving van de corporaties zelfs te zijn toegenomen. Dit uit zich bijvoorbeeld in het meer op de agenda hebben staan van het onderwerp. Een enkele corporatie geeft bijvoorbeeld aan de meest groene corporatie van de betreffende provincie te willen worden.
Wel is het zo dat het merendeel van de corporaties weliswaar de doelen en ambities op vlak van verduurzaming in stand heeft gehouden of zelfs aangescherpt, het op stoom komen van de uitvoering moet veelal nog plaatsvinden. Het is voor zeker de helft van de corporaties nog zoeken op welke wijze ze dit gaan aanpakken.

Investeringen energiebesparing nog erg conventioneel van aard

Onderstaande tabel maakt duidelijk dat er grofweg twee stromingen in verduurzaming van de woningvoorraad zijn waar te nemen: de stapsgewijze aanpak (van label naar label) en de totaalaanpak (werken aan 'nul op de meter' woningen). Onder de gesproken corporaties is de laatste categorie sterk in de minderheid. Wel willen enkele corporaties meer ervaring opdoen aan de hand van pilots rond verduurzaming naar 'nul op de meter'.

Stapsgewijs verbeteren Ca. 85%	Overwegend stapsgewijs, met pilots 'nul op de meter' Ca. 15%
• Stapsgewijze aanpak met maatregelen in de sfeer van: isolatie van spouw, dak, vloer, plaatsen dubbel glas, HR-ketel; dit is vaak voldoende om label C te bereiken volgens de corporaties. • Om richting label B te gaan is vaak iets meer nodig, klein aantal corporaties denkt aan de inzet van zonnepanelen. • Enkele corporaties denken aan verbeteringen in de sfeer van warmtepompen, WKO's en zonneboilers.	• Enkele corporaties geven aan vooral vertrouwen te hebben in de denk- en werkwijze zoals de Stroom-versnelling als de wijze van verduurzaming. Als belangrijke reden geven zij aan dat de besparing op de energielasten kan worden aangewend (gekapitaliseerd) om de benodigde investering ook daadwerkelijk te realiseren. Het financieel gewin voor de huurder bij een stapsgewijze aanpak moet altijd nog maar blijken, zeggen deze corporaties.

Doelen bereiken door afscheid te nemen van lage labels

Enkele corporaties geven expliciet aan dat de labelsprongen deels ook gehaald worden door sloop of verkoop van woningen met lage labels E, F en G. In de tijd waarin nog stevig nieuw gebouwd werd, leidde dit tot dubbele labelwinst (nieuwbouw kent vanzelfsprekend hoog label), nu zijn op dat vlak de ambities bij het merendeel van de corporaties getemperd. Onttrekking door sloop kan een prima oplossing zijn.

2.2 Belemmeringen in relatie tot Rijksregelgeving

We lopen enkele belemmeringen vanuit Rijksregelgeving langs zoals die door de corporaties in meer of mindere mate gevoeld worden. Per regel of item geven we aan in welke mate en op welke wijze dit als een belemmering wordt gevoeld. Waar nodig geven we beknopt een korte uitleg van de regel of mogelijke belemmering (cursief).

70%-regel bij complexgewijze renovatie bij merendeel geen belemmering

- *dit houdt in dat een renovatieplan (waaronder verduurzamingsmaatregelen kunnen vallen) in principe voor het gehele complex kan worden uitgevoerd, wanneer 70% van de huurders ermee instemt.*

Alle corporaties zeggen ervaring te hebben opgedaan met de 70%-regel. Die ervaringen verschillen sterk van elkaar. Deze regel speelt vooral bij renovatietrajecten. Op een enkele uitzondering na melden de corporaties dat huurders over het algemeen mee willen werken aan renovaties, omdat de woning er beter van wordt. De volgende tabel geeft de ervaringen tot nu toe weer.

70%-regel is belemmering Ca. 20%	70%-regel is geen belemmering Ca. 80%
• Wordt vooral als belemmering gevoeld bij corporaties werkzaam in stedelijk gebied, zowel in ontspannen als in gespannen woningmarkten. • Gevoeld probleem wordt vooral uitgelegd als de mate waarin er geld, energie en inzet gestoken moet worden in het meekrijgen van de huurders. • Huurders zijn moeilijk te overtuigen. In relatie tot energiebesparing speelt verliesaversie een grote rol: huurder moet meer gaan betalen maar is niet zeker van de opbrengsten.	• Ongeveer de helft van deze corporaties geeft aan geen moeite te hebben in het bereiken van de 70% meerderheid. Succes wordt behaald door aandacht voor communicatie, persoonlijk aanspreken en soms betrokkenheid van de huurdersorganisaties. Het betreft veelal kleine en middelgrote corporaties in ontspannen woningmarkten die deze ervaring opdoen. • Andere helft geeft aan dat men het niet als belemmering ervaart, omdat: ○ men niet complexgewijs aan de slag gaat, maar huurders 1:1 gaat benaderen voor medewerking in verbetering van de woning; ○ en / of door geen huurverhoging op te voeren na aanbrengen verbeteringen.

De praktijk wijst uit dat de verduurzamingsmaatregelen vooral gekoppeld worden aan complexen die de komende jaren op de rol staan voor verbetering, groot onderhoud of renovatie. In die zin kan de uitvoering van de energiebesparende maatregelen onder druk komen te staan omdat huurders moeten meewerken en in elk geval 70% instemming behaald moet worden. Zeker omdat veel corporaties aangeven een huurverhoging te koppelen aan de verbetering als tegemoetkoming in de kosten van de investering.

Verhuurdersheffing heeft zeker impact

De Verhuurdersheffing zorgt ervoor dat een corporatie in totaliteit minder investeringscapaciteit beschikbaar heeft, zo stellen de corporaties. In paragraaf 2.1. zijn we hier ook al op ingegaan. Hier nog enige verdieping. Uit de gesprekken blijkt dat alle corporaties de afgelopen jaren de financiële balans hebben opgemaakt en daarnaar hebben gehandeld. Zoals eerder genoemd, leidde dit tot bijvoorbeeld reorganisaties, herfinancieringen, getemperde nieuwbouwambities, huurverhogingen boven inflatie en bezuinigingen op beheer en onderhoud.

Eerder is geconstateerd dat de Verhuurdersheffing bij het merendeel van de corporaties de ambities op het vlak van duurzaamheid niet of nauwelijks beïnvloedt en bij ongeveer een kwart wel degelijk. Bij doorvragen legt bijna de helft van de gesproken corporaties toch de oorzaak van vermindering in energetische investeringen bij de Verhuurdersheffing. Het budget voor energetische verbeteringen is ingeperkt.

Meer dan de helft geeft aan dat de verduurzamingsambities niet of minder te leiden hebben onder de heffing. Deze corporaties geven aan voldoende investeringsruimte te hebben of te hebben gecreëerd. Zo wordt regelmatig gewezen op efficiënter uit- en aanbesteden van

renovaties en verbeteringen, bijstellen onderhoudsbegroting, snijden in de bedrijfskosten en versneld aflossen.
Voor een groot deel van de corporaties zijn (delen van) investeringsbudgetten voor de nieuwbouw overgeheveld naar de verbetering van de bestaande voorraad. Een enkele corporatie geeft aan meer woningen te willen verkopen om middelen te genereren.

Een gevolg van met name de benodigde reorganisaties die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden, is dat verschillende corporaties kampen met een te beperkte personele capaciteit om de duurzaamheidsambities waar te maken. Ongeveer 1 op de 5 corporaties ziet zich hiermee geconfronteerd.

Huurbeleid wordt gevoeld als belemmering

Het merendeel van de corporaties ervaart op dit vlak belemmeringen. In zijn algemeenheid geven veel corporaties aan zoekende te zijn naar de mogelijkheden binnen het huurbeleid. Met andere woorden: het is voor veel corporaties nog onvoldoende duidelijk welke mogelijkheden voor differentiatie in huurprijsbeleid gaan ontstaan. Koppelen we het huurbeleid aan de energetische investeringen dan leidt dit bij een groot aantal corporaties tot knelpunten of gevoelde belemmeringen. Het volgende schema geef een driedeling weer welke belemmeringen in welke mate worden gevoeld.

Huurbeleid is geen belemmering Ca. 40%	Huurbeleid is enigszins belemmering Ca. 30%	Huurbeleid is flinke belemmering Ca. 30%
• Voelt niet als een belemmering omdat groot deel bezit in huurprijs onder de 2e aftoppingsgrens ligt (€ 597). • Voorraad kent relatief lage streefhuren. • Bovenstaande gevoelens manifesteren zich vooral in ontspannen woningmarkten en / of bij corporaties met relatief verouderd bezit.	• Ervaren probleem - gevoeld door de corporaties - ontstaat op het moment dat woning muteert. Dan wordt de woning geharmoniseerd en vaak flink duurder[1]. • Vooralsnog wordt niet of slechts ten dele de verbetering doorberekend. Dit kan een grotere belemmering worden als wordt overgegaan tot huurverhoging na verbetering.	• Energetische maatregelen stuwen als gevolg van toename punten in WWS-stelsel de maximale huurprijs op. Daardoor zijn er steeds minder woningen onder de aftoppingsgrens en / of liberalisatiegrens. Een corporatie vat dit samen onder 'we isoleren de huurder de woning uit'. • Puntentoekenning bij sprong naar label A of B[2] is overgewaardeerd, staat niet in verhouding tot het woonlasten voordeel volgens enkele corporaties. Voor sommige corporaties reden om maximaal op label C te gaan richten. • Corporaties toppen regelmatig verbeterde woningen af op de aftoppingsgrenzen of de maximale huurgrens.

[1] Let wel: het is aan de corporatie zelf om te kiezen voor huurharmonisatie van de huurprijs van de woning bij mutatie. Dit is dus niet ingegeven door de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte. De belemmering kan dus niet op het bord van de Rijksregelgeving worden gelegd.
[2] Hieronder een weergave van de toe te kennen WWS-punten gekoppeld aan het label
Eengezinswoning: G=0, F=4, E=8, D=14, C=22, B=32, A=36, A+=40, A++=44
Meergezinswoning: G=0, F=1, E=5, D=11, C=15, B=28, A=32, A+=36, A++=40

Hieronder enkele oplossingen door corporaties aangedragen om beter met de ervaren belemmeringen om te gaan:

- ga uit van de woonlasten, welke maatregelen zijn mogelijk bij die woonlasten in plaats van gedacht uit labelstappen waartoe de woning zelf uitnodigt;
- maximaal inzetten op verbetering tot label C;
- niet doorrekenen van verbeteringen, maar dat hou je over het algemeen niet lang vol.

De Warmtewet vormt geen belemmering

- *Huurders die zijn aangesloten op een collectieve verwarming, zoals stadsverwarming, blokverwarming of een warmtenet, hebben sinds 1 januari 2014 te maken met de Warmtewet. Deze huurders zijn afhankelijk van deze collectieve bron en kunnen dus ook niet van leverancier overstappen. De Warmtewet regelt daarom enkele zaken zoals maximum tarieven, regels rond afsluiting, compensatie bij storing en rechten en plichten bij bemetering.*

Alle corporaties hebben gehoord van de Warmtewet, ongeveer de helft van de gesproken informanten heeft er ook zelf mee te maken gehad. Uit de gesprekken blijkt dat er vooral nog veel praktische onduidelijkheden zijn rondom deze wet. We sommen enkele vragen die ons ter oren kwamen hieronder op:

  - Zijn op afstand afleesbare meters wel / niet nodig?
  - Hoe weet ik dat de ingrepen die de wet noodzakelijk maakt ook renderen?
  - Met WKO's en WKK's zijn vaker minder goede ervaringen opgedaan. Wat verandert de Warmtewet daarin?
  - Vallen WKO's en WKK's onder niet-daeb?

Een enkele corporatie geeft aan de voordelen voor de huurder niet in te zien en wil zich vooralsnog niet conformeren aan die wet en stelt benodigde te treffen voorzieningen vooralsnog uit.

Meer dan de helft van de corporaties geeft aan dat in hun situatie de Warmtewet niet of nauwelijks speelt, omdat collectieve systemen zoals WKO's, WKK's, blok- of stadsverwarming ontbreken.

Salderen PV-panelen op huurwoningen is medebepalend in wel of niet investeren

- *Voorbeeld: het energiebedrijf levert 3500 kWh aan de woning. De zonnepanelen leveren 2000 kWh op. Daarvan is 1000 kWh voor eigen gebruik. 1000 kWh wordt teruggeleverd aan het openbare net. U moet nog voor 2500kWh betalen. Dan krijgt u een terugleververgoeding voor 1000 Kwh. Momenteel is de terugleververgoeding per Kwh gelijk aan de prijs die u betaalt, dus zowel de stroomprijs als bijbehorende belasting wordt vergoedt, zoals vastgelegd in de Electriciteitswet. De mogelijkheid bestaat dat op termijn de belasting nog maar gedeeltelijk wordt vergoed en er dus een financieel risico aanwezig is.*

Verschillende corporaties zijn bezig (zelf) te investeren in PV-panelen voor huurders (ca. 30% - 40%). Andere corporaties geven aan juist niet over te gaan op investeringen in PV-panelen (ca. 60% - 70%).

Hierna een beeld van de corporaties, dat is ca. 40% van alle corporaties, die (willen) investeren in PV-panelen en de mate waarin ze tegen belemmeringen aanlopen.

Wel investeren in PV-panelen, maar ziet belemmeringen Ca. 20%	Wel investeren en ziet geen belemmeringen Ca. 20%
• Grootste belemmering is onzekerheid rond hoogte en termijn van salderen. Denkt dat de huidige salderingsregeling onhoudbaar is in de toekomst. • Een enkele corporatie plaatst maximaal 3 panelen omdat grotere oppervlakten te risicovol zijn als de volledige saldering verdwijnt.	• Denkt dat salderingsregeling nog wel even standhoudt. • Verschillende corporaties passen panelen niet op grote schaal toe. • Enkele corporaties willen graag overgaan tot plaatsing van panelen. • Een enkele corporatie legt panelen op het dak zonder dat huurder daarvoor hoeft te betalen.

Iets meer dan de helft van de gesproken corporaties investeert (vooralsnog) niet in PV-panelen. Niet zelden is men van mening dat de woning eerst goed moet worden geïsoleerd. Relatief hoge kosten en onderhoud schrikt een deel van de corporaties af. De salderingsregels zijn bij veel corporaties ook nog weinig bekend. Enkele corporaties staan welwillend tegen eigen initiatief door de huurder en faciliteren daarin.
De indruk bestaat dat het beeld van het aantal corporaties dat de komende jaren gaat investeren op basis van de gesprekken enigszins achterloopt bij ontwikkelingen in het land. Zo zijn er verschillende inkoopcombinaties en samenwerkingsverbanden momenteel bezig met als doel corporatiewoningen te voorzien van PV-panelen.

Ruimtelijk beleid soms specifieke belemmering

Voor de overgrote meerderheid van de corporaties speelt wetgeving in de sfeer van Wet op de ruimtelijke ordening geen rol. Enkele corporaties geven aan dat de Flora- en Faunawet belemmerend heeft gewerkt omdat men bij dakisolatie van buiten of dakvervanging tot de ontdekking kwam dat er vleermuizen huizen. Corporaties die zijn gestart met de werkzaamheden, komen vervolgens in een wettelijke procedure terecht rond vergunning, vrijstelling of ontheffing en kunnen de verbeterwerkzaamheden voorlopig niet afmaken. Pijnpunt, zo vertellen deze corporaties, is het ontbreken van duidelijke termijnen in procedures, dan wel het hanteren ervan door de bevoegde instanties[3]. Voor enkele corporaties reden om niet meer te verbeteren op dit punt.
Ander punt betreft een 'total makeover' van een woning in het kader van de Stroomversnelling bijvoorbeeld. Het is heel goed voorstelbaar dat door het plaatsen van voorzetgevels rooilijnen worden overschreden of woningen een ander uiterlijk krijgen. De gesproken corporaties geven aan het vraagstuk rond overschrijding van rooilijnen nog niet concreet aan de hand te hebben gehad in door hen gerealiseerde of lopende projecten. Een enkele corporatie geeft aan projecten waar de gevel er anders uit komt te zien in nauw overleg met de gemeente af te stemmen. Daarin wordt constructief meegewerkt vanuit de gemeente.

Stimuleringsregeling energieprestatie huursector (STEP) nog niet in trek

- *Gereguleerde huurwoningen met een huurprijs tot de liberalisatiegrens komen voor een subsidiebedrag in aanmerking als minimaal 3 labelstappen worden gezet. Voor woningcorporaties geldt dat minimaal label B wordt bereikt.*

In de gesprekken met corporaties is ook aandacht geschonken aan deze medio 2014 vastgestelde regeling. Weliswaar geen regulerende regeling, maar juist een stimuleringsregeling. Van de ruim

[3] Uiteraard kent de Flora- en Faunawet wettelijke termijnen in haar procedures.

20 gesproken corporaties heeft nog niemand een aanvraag ingediend, een enkele corporatie overweegt dit wel. Merendeel van de corporaties geeft aan dat de regeling weliswaar eenvoudig is, maar dat de criteria onvoldoende aansluiten bij actuele projecten, omdat:

- de 3 labelstappen te ambitieus zijn;
- de corporatie een actueel energielabel (minder dan half jaar oud) moet overleggen. Verschillende corporaties vinden dit te bewerkelijk en zien daarom af van indiening;
- soms wordt aangegeven dat het een belemmering is dat de corporatie het subsidiebedrag moet voorfinancieren.

Het blijken relatief basale zaken te zijn die de corporatie tegenhouden, zeker als het alleen neerkomt op de twee laatst genoemde motieven.

2.3 Belemmeringen anderszins

In deze paragraaf aandacht voor andersoortige belemmeringen die van invloed zijn op het doen van energetische maatregelen in de woningvoorraad door corporaties.

Financiering van de investeringen door recente ontwikkelingen afgeremd

In de vorige paragraaf is al uitgebreid stilgestaan bij de duurzaamheidsambities en beschikbaarstelling van investeringsbudget voor verduurzaming van de woningvoorraad. Het merendeel heeft geen problemen met de financiering van deze investeringen. Een minderheid van de corporaties geeft aan dat de verhuurdersheffing wel degelijk remt. Een veel gehoorde aanpak bij corporaties is het opnemen van de energetische maatregelen in projecten voor groot onderhoud of renovatie. Op deze wijze kan er efficiënt worden verbeterd. Ten aanzien van de uitvoering van dergelijke projecten is bij het merendeel van de corporaties kritisch gekeken naar een efficiëntere organisatie ervan, als ook uit- en aanbesteding.

Energiebesparende maatregelen steeds vaker doorberekend in de huur

Ongeveer een derde van de geïnterviewde corporaties geeft aan dat veel trajecten rond energiebesparende maatregelen in het verleden doorgevoerd, niet zijn vertaald in een huurverhoging. Bij mutatie wordt de woning normaal gesproken in huur opgetrokken of geharmoniseerd. Enkele corporaties geven aan dat door de verbetering zonder huurverhoging het aantal mutaties sterk is teruggelopen. Inverdienen op deze investeringen loopt daardoor langzamer dan gehoopt.
Circa tweederde van de corporaties heeft wel een huurverhoging in rekening gebracht. Merendeel van deze corporaties is ook nog zoekende naar de juiste balans in doorrekening van de kosten. Onderstaande tabel geeft een indicatie in welke mate welke verdelingen in doorrekening van de *energetische investering* in de huurprijs aan de orde zijn, voor zover bekend. Daarbij gaat het om de traditionele verbeteringen: isolatie, dubbel glas en HR-ketel. PV-panelen of andere installaties zijn dus buiten beschouwing gelaten.

100% voor rekening verhuurder Ca. 40%	Deels voor rekening huurder / deels voor rekening verhuurder Ca. 60%
• Deze corporaties gaan veelal voor huurverhoging bij mutatie.	• De verhoudingen waarin de energetische investeringen door de verhuurder voor rekening huurder : verhuurder komen, variëren. ○ Meest genoemd is de fifty-fifty verhouding. ○ Soms wordt 70% voor verhuurder en 30% voor huurder genoemd.

- ***Woonlastenwaarborg nauwelijks toegepast***

  Aedes en de Woonbond hebben als uitwerking van het Convenant Energiebesparing Corporatiesector een woonlastenwaarborg ontwikkeld. Aan de hand hiervan kunnen verhuurders en huurders afspraken maken over de doorberekening van energiebesparende maatregelen in de huur. De waarborg geeft de huurder van een wooncomplex de zekerheid dat de woonlasten gemiddeld over het complex zullen dalen. De daadwerkelijke besparing in het complex wordt na één jaar gemeten. Als de woonlasten gemiddeld op complexniveau niet gedaald zijn, vindt een eenmalige compensatie en herberekening van de huurverhoging plaats.

Vier van de 22 gesproken corporaties maken gebruik van de Woonlastenwaarborg. De ervaringen met de regeling zijn wisselend, van prima werkend tot minder bevredigend omdat moesten bijbetalen. Twee corporaties hebben herberekeningen moeten maken, waarvan één ook al heeft moeten bijbetalen en huurverhoging heeft moeten herzien. Er mee doorgaan staat bij deze corporaties ter discussie. Een kwart van de corporaties geeft aan niet met de waarborg te willen werken omdat ze van mening zijn dat meerdere factoren dan alleen de energiezuinigheid van de woning een rol spelen in het verbruik, denk aan gedrag en huishoudensamenstelling. Er zitten volgens hen simpelweg te veel haken en ogen aan toepassing van de woonlastenwaarborg. Dat is erg jammer, omdat hiermee wellicht het vertrouwen makkelijker gewonnen kan worden van de huurder.

- ***Verbeteren van de woning maakt de woning duurder***

Een dilemma waar veel corporaties mee kampen is: de energetische kwaliteitsverbeteringen zijn goed voor de kwaliteit van de woning, het comfort en de woonlasten; echter veel woningen prijzen zichzelf daarmee ook relatief duur. Ze benaderen of bereiken niet zelden de aftoppingsgrenzen of maximale huurgrens vanwege toekenning extra WWS-punten. Ongeveer de helft van de corporaties geeft aan dat dit reden tot zorg is. De huurprijzen gaan omhoog vanwege (gedeeltelijke) doorrekening van de investeringen, maar kunnen ook bij mutatie stevig in huurprijs stijgen door harmonisatie. De exacte huurprijs van een woning is overigens de eigen keuze van de corporatie, dit hoeft niet een vaste relatie te hebben met de WWS-punten.

Ongeveer 10% topt woningen nu af in huurprijs, dit wil zeggen dat een lagere huurprijs wordt gerekend dan het WWS-puntenaantal of de streefhuur aangeeft en om onder de aftoppings of maximale huurgrens van € 700 te blijven.

Circa een derde deel van de corporaties heeft kenbaar gemaakt dat ze verduurzaming niet generiek doorvoeren in hun woningvoorraad. Bewust wordt ook een deel van de voorraad met lagere energielabels in portefeuille gehouden. Reden is om voor lage inkomens voldoende bereikbare woningen beschikbaar te hebben. Daarbij hoeft overigens een woning met een laag energielabel niet per definitie hogere energielasten te hebben, zo stellen verschillende corpora-

ties. Huurders passen zich enerzijds aan in comfort en anderzijds gaat het ook vaak om kleinere woningen die minder verbruiken.

- ***Stroomversnelling: kapitaliseren energielasten op lange termijn als financiering***

Een andere wijze van financieren van de energetische verbeteringen is de werkwijze van de Stroomversnelling. Die gaat uit van het kapitaliseren van de energielasten voor lange termijn, om daarmee de energetische verbeteringen te bekostigen. Een drie- tot viertal van de gesproken corporaties wil volgens deze werkwijze pilots draaien of renovaties volgens dit principe starten.

Kwaliteits- en voorraadbeleid: verduurzaming is vooral vastgoed gedreven

Welke overwegingen spelen een rol om te investeren in de kwaliteit van de woningvoorraad? Hierna laten we een aantal van deze overwegingen de revue passeren:

- Het merendeel van de corporaties geeft aan dat bij plannen tot *verduurzaming* bij voorkeur wordt *aangehaakt bij natuurlijke momenten*. Belangrijkste daarin is het meerjaren planmatig onderhoud. Veel van deze corporaties kijken wat er de komende pakweg 10 jaar gepland staat om groot onderhoud te plegen of te renoveren. Vervolgens gaat men op zoek naar de mogelijkheden om energetische verbeteringen (voor zover dit niet al in de plannen is opgenomen) in te pluggen. De meerjarenonderhoudsbegroting is daarmee bij bijna alle corporaties leidend; dat wil zeggen dat de verduurzamingsmaatregelen daarin geïntegreerd worden. Een minderheid, een kwart van de corporaties, kijkt juist naar de kenmerken van de woning of de betaalbaarheid ervan en gaat daarop de maatregels afstemmen. Enkele corporaties geven aan alleen te investeren in courante woningen vanuit marktperspectief. Een integrale doorvertaling van duurzaamheidsambities in het strategisch voorraadbeleid komen we slechts bij een enkele corporatie tegen.
- Meer dan de helft van de gesproken corporaties geeft aan dat *niet of nauwelijks wordt geïnvesteerd in te verkopen en / of te slopen woningen*. De te slopen woningen kennen over het algemeen lage energielabels. Een enkele corporatie geeft aan eerst in de woning te investeren om deze vervolgens te verkopen als zich de mogelijkheid voordoet. Deze corporatie geeft aan dat dit loont. Het merendeel geeft aan dat dit niet zo is en er daarom ook niet wordt geïnvesteerd. Zoals eerder gezegd vinden veel corporaties het ook wel wenselijk een aandeel echt goedkope woningen in portefeuille te hebben.
- *Gemengde complexen* - complexen met huurwoningen en koopwoningen - *zijn regelmatig een knelpunt*. Circa de helft van de gesproken corporaties rept hierover. Probleem doet zich vooral voor bij doorvoeren van spouwmuurisolatie, dakisolatie of dakvervanging vanwege hoogteverschillen die vaak ontstaan. Ongeveer een kwart van de corporaties geeft aan dat ook aan eigenaar-bewoners een voorstel voor verbetering wordt gedaan in geval er sprake is van een complexmatige aanpak. In de praktijk is het moeilijk om eigenaar-bewoners mee te krijgen. In gestapelde gemengde complexen vergroot zich het probleem nog eens. Verantwoordelijkheid ligt ook bij een VvE, waarvan de indruk bestaat dat deze over het algemeen erg terughoudend zijn met energetische investeringen (uitzonderingen daar gelaten, men weet voorbeelden te noemen waar het gebouw is opgeknapt en / of PV-panelen op het gezamenlijk dak zijn gelegd).
- *Verduurzaming van monumenten is* voor de corporaties *niet echt een issue*. Men weet dat er weinig mogelijk is en/of duur. Men gaat op voorhand uit van haalbare verbeteringen. Bij de gesproken corporaties gaat het om enkele woningen per corporatie. Men gaat ervan uit dat label B hier niet wordt behaald.
- Alle corporaties geven aan dat de energetische maatregelen in hun verbeterplannen voor de woningen niet concurreren met andersoortige kwaliteitsinvesteringen zoals een nieuwe keuken of nieuwe badkamer.

Technische belemmeringen: men kiest intussen voor bewezen technieken

Corporaties is gevraagd aan te geven of er sprake is van technische belemmeringen. Dit resulteert in het volgende:

- Bijna alle corporaties geven aan dat de *woning op zichzelf geen belemmering* vormt voor energetische verduurzaming. Enkele corporaties geven aan dat een woning soms zo complex in elkaar steekt dat de investering niet rendabel wordt, waardoor ervan wordt afgezien.
- Een enkele corporatie laat weten dat de gehanteerde *technieken* zoals een WKK *soms te complex* zijn in gebruik *voor een deel van de huurders*. Het lukt niet altijd om het gebruik goed uit te leggen en tot opvolging ervan te komen.
- Ca 15% van de corporaties geeft aan *mindere ervaringen te hebben opgedaan met* de inzet van *WKO's* (warmtekoudeopslag, energie in de vorm van warmte of koude opslaan in de bodem) of *WKK's* (warmtekrachtkoppeling-installatie, waarin tegelijkertijd elektriciteit en warmte wordt opgewekt). Deze corporaties constateren dat de investeringen veel duurder zijn uitgevallen dan verwacht en / of te maken hadden met storingen.
- Bij *driekwart van de corporaties* is uit de gesprekken gebleken dat men voor huidige en toekomstige verduurzaming *uitgaat van bewezen technieken*. Van deze corporaties geeft minder dan de helft aan dat men in het verleden wel meer gebruik maakte van innovatieve technieken. Meer terughoudendheid is ontstaan in toepassen van minder conventionele technieken. *Een minderheid wil pionieren met modernere installaties* zoals WKK's, en WKO's. Hieronder ook de corporaties die willen gaan voor nul op de meter woningen voor een deel van hun voorraad.

Huurdersbereidheid

Liggen er belemmeringen vanuit de huurderszijde? Onderstaande bevindingen geven een beeld zoals de communicatie met huurders en huurdersorganisaties. En ook hun reacties op voorstellen vanuit de corporatie.

- Corporaties verschillen nogal in het inrichten van het *participatieproces* met huurders op het vlak van verduurzaming van de woningen. Onderstaande tabel geeft een drietal opvattingen weer en de mate waarin we ze in de interviews zijn tegengekomen.

Intensief overleg met huurders, vooral ook collectief Ca. 30%	Huurders worden 1:1 door corporatie benadert Ca. 30%	Beperkt overleg met huurders-(organisaties) Ca. 40%
• Het merendeel van deze corporaties geeft aan dat het bereiken van de huurder veel moeite kost, als ook het daadwerkelijk meekrijgen van de huurder in de plannen. • Bij deze corporaties staat het thema duurzaamheid veelal op de agenda in het overleg met de huurdersorganisaties.	• De 1:1 benadering wordt gehanteerd omdat men de ervaring heeft dat dit het beste resultaat oplevert. • Dit speelt vooral bij kleinschaliger corporaties (is immers een arbeidsintensieve werkwijze).	• Deze corporaties geven aan dat er niet of nauwelijks overleg of communicatie is over dit thema.

- Ca 70% van de corporaties geeft aan dat *verduurzaming* van de woning *niet leeft* bij de huurders. Dit uit zich in het feit dat men er zeer 'aan moet trekken'. Het argument om huurders te bereiken en / of mee te krijgen in de plannen is overwegend te bereiken via *voordelen in de woonlasten* zeggen de corporaties. Enkele corporaties geven aan dat een deel van de huurders momenteel vooral bezig is met 'overleven' in relatie tot de betaalbaarheid van het wonen. Sommige corporaties gaan bewust op zoek naar de meer ontvankelijk

geachte huurders. Ca 30% van de corporaties geeft aan dat verduurzaming wel degelijk leeft onder een deel van de huurders. Enkele corporaties geven aan dat huurders juist blij zijn als er iets aan de woning wordt gedaan.

- Gevraagd naar het oordeel van corporaties over het *energiebewustzijn bij huurders* is te beluisteren dat veel corporaties van mening zijn dat het bij een klein deel van de huurders aanwezig is. Met andere woorden: het merendeel van de huurders is er niet mee bezig.
- Alle corporaties geven aan dat het sporadisch voorkomt dat *huurders op eigen initiatief verzoeken om verduurzaming* van de woning. Hoofdstuk 5, onderzoek onder huurders, bevestigt dit beeld. Een enkele corporatie zegt dat verzoeken om PV-panelen wat vaker binnenkomen.
- Eerder is geconstateerd dat iets meer dan de helft van de corporaties maatregelen (deels) doorrekend. Merendeel hiervan geeft aan dat het *veel moeite kost vertrouwen te winnen* bij huurders. Er bestaat vaak veel scepsis ten aanzien van de rekenplaatjes rond huurverhogingen en woonlastenvoordelen.
- Het argument dat huurders kunnen aandragen is dat verduurzaming veel gedoe geeft. Dat wordt door de corporaties ondervangen door de *maatregelen* vrijwel altijd door te voeren *gelijktijdig met het planmatig onderhoud*. Incidenteel wordt een woning bij mutatie aangepakt.

2.4 Samenvattende conclusies

Vanuit Rijksregelgeving liggen er bij corporaties nauwelijks belemmeringen die de uitvoering van het doen van energiebesparende maatregelen tegenhouden of sterk afremmen. Uiteraard loopt men her en der tegen (nieuwe) wetgeving aan, maar dit beïnvloedt niet of nauwelijks de inspanningen die worden gedaan om de woningvoorraad verder te verduurzamen. Wel is het zo dat het kennisniveau rond en inschatten van gevolgen van nieuwe wetten en regels niet altijd in voldoende mate aanwezig is. Ook bij corporaties zien we soms een kennisachterstand die uitnodigt om nog beter te informeren en communiceren. De grootste uitdaging ligt in het meekrijgen en overtuigen van de huurder dat een energetische verbetering leidt tot een beter binnenklimaat, meer wooncomfort met dezelfde of liefst minder woonlasten. Dit vraagt om een intensieve en persoonlijke benaderingswijze van de huurder. Een taak die bij de corporatie ligt.

Te constateren is dat recente ontwikkelingen zoals de invoering van de Verhuurdersheffing een flinke impact hebben gehad op de bedrijfsvoering van het merendeel van de corporaties. Uit de gesprekken concluderen we dat de corporaties zich aan deze actuele omstandigheden hebben aangepast en daarbij ieder hun eigen koers hebben gevaren. De gevolgen zijn merkbaar in zaken als personele reorganisaties, herfinanciering of versneld aflossen van leningen, huurverhoging boven inflatie doorvoeren, minder budget voor onderhoud en beheer, minder nieuwbouw en meer aandacht voor de verbetering van de bestaande voorraad.
De verduurzamingsambities zijn in dat traject in beleidsmatige zin goed overeind gebleven, zo hebben we kunnen beluisteren bij ca. 90% van de corporaties. De corporaties is voorgelegd of er een relatie ligt tussen de Verhuurdersheffing en ambities op het vlak van verduurzaming. Het merendeel van de corporaties geeft aan dat de heffing niet of nauwelijks ten koste gaat van de duurzaamheidsambities. Een deel van de corporaties geeft wel aan dat het budget is getemperd of in de tijd is gefaseerd. Bijna alle corporaties volgen het Convenant Energiebesparing Huursector. Wel geven ze te kennen dat de ambities mogelijk niet in het beoogde tijdsbestek worden behaald en men er wat meer tijd voor nodig heeft. Merendeel geeft ook aan dat beschikbaarheid van financiële middelen niet het grote knelpunt is. Minderheid van de

corporaties maakt zich wel zorgen over beschikbaarheid van voldoende menskracht om de grote volumes aan woningen die energetisch moeten worden verbeterd op te pakken.

Alle corporaties zeggen ervaring te hebben opgedaan met de 70%-regel (renovatie van het gehele complex kan worden uitgevoerd als ten minste 70% van de huurders hier mee instemt). Die ervaringen verschillen sterk van elkaar. Op een enkele uitzondering na melden de corporaties dat huurders over het algemeen mee willen werken aan renovaties, omdat de woning er beter van wordt. Tegelijkertijd is te constateren dat een deel van de corporaties de weg kiest van individuele in plaats van complexgewijze verbetering, of geen huurverhoging doorvoert om vlotter medewerking van de huurder te verkrijgen.

In het bepalen van de complexen voor verduurzaming is de meerjarenonderhoudsbegroting bij bijna alle corporaties leidend. Dat wil zeggen dat de verduurzamingsmaatregelen daarin geïntegreerd worden. Een minderheid, een kwart van de corporaties, kijkt juist naar de kenmerken van de woning in combinatie met de betaalbaarheid ervan en gaat daarop de maatregels afstemmen. Een integrale doorvertaling van duurzaamheidsambities in het strategisch voorraadbeleid komen we bij een enkele corporatie tegen. Het betreft tot nu toe vaak een nog overwegend vastgoedgedreven aanpak dus. Met de legio investeringen voor de boeg bij de corporaties, waarbij steeds vaker huurverhoging wordt doorberekend, vergt het betrekken en overtuigen van huurders de grootste uitdaging en inspanning.

3 Belemmeringen optiek huurdersorganisaties

In totaliteit zijn acht huurdersorganisaties ondervraagd naar hun bevindingen rond verduurzaming van de woningvoorraad en inzet vanuit de verhuurders. Deels betreft het huurdersorganisaties verbonden met corporaties die we gesproken hebben, deels om andere huurdersorganisaties. Het gaat om een beperkt aantal gesprekken en stellen niet dat we daarmee in statistische zin representatief zijn voor het totale spectrum aan huurdersorganisaties. Omdat we uitgebreid met de organisaties hebben kunnen spreken, is een prima kwalitatief beeld ontstaan. De huurders- of bewonersvertegenwoordigingen zijn erg divers van karakter: van kleinschalig (verbonden aan één complex) tot en met huurdersorganisaties die dekkend zijn voor vrijwel een gehele provincie. Van de acht organisaties zijn er zeven betrokken bij een corporatie en één bij een particuliere verhuurder.

3.1 Inleiding

Huurdersorganisaties over de duurzaamheidsambities van corporaties

Het merendeel van de huurdersorganisaties is goed op de hoogte van de duurzaamheidsambities van de corporatie of verhuurder. De ambities zoals die bij de huurdersorganisaties bekend zijn variëren van:

- de verhuurder streeft naar 25% minder energieverbruik en / of;
- de verhuurder streeft conform het convenant naar gemiddeld label B in 2020.

Men is over het algemeen goed op de hoogte en lijkt zich ook te kunnen vinden in het beoogde ambitieniveau. Het *merendeel van de huurdersorganisaties* geeft echter wel aan *geen zicht* te hebben *of de corporatie die doelen wel of niet gaat behalen*.

Een kwart geeft aan dat de verhuurder veel doet aan energetische verbeteringen en / of dat er veel aandacht is voor de wensen van de huurder op dit vlak.

Een enkele huurdersorganisatie stelt een kritische noot bij de ambitie om te gaan voor gemiddeld energielabel B in 2020. Zij is van mening dat je als corporatie vooral moet streven naar een goede balans in comfort, kwaliteit en woonlasten. Gezien de kosten die de verbetering naar label C met zich meebrengt (uitgedrukt in investering en huurverhoging) vindt deze huurdersorganisatie dat label C op dit moment voldoende is. Daarmee wordt voorkomen –volgens deze organisatie- dat de woning veel meer WWS-punten krijgt waardoor de woning op termijn niet meer bereikbaar en betaalbaar is voor de primaire doelgroep. In hoofdstuk 2 is toegelicht welke puntentoekenning is gekoppeld aan de verschillende labelsprongen, maar dat vervolgens de verhuurder bepaalt in hoeverre hij daarvan gebruik maakt.

Een enkele huurdersorganisatie geeft daarnaast aan dat de beleidsdoelen rond verduurzaming sterk samenhangen met het creëren van behoud van de vastgoedwaarde (de courantheid van de woning). Ook het inspelen op of verkrijgen van een positief imago rond verduurzaming speelt volgens een enkele huurdersorganisatie een belangrijke rol.

Ervaren ontwikkelingen in ambities en beleid van corporaties

De helft van de huurdersorganisaties merkt geen verschil in beleid ten aanzien van verduurzaming ten opzichte van enkele jaren geleden. De andere helft ziet wel verschuivingen in ambities en beleid. Dit uit zich onder andere in:

- het feit dat de directie duurzaamheid nadrukkelijker op de agenda heeft gezet;
- er een nieuw bestuur is aangesteld bij de corporatie met meer aandacht voor verduurzaming;
- de verhuurder is gestart met 'keukentafelgesprekken' om behoeften bij huurders te peilen en voorstellen voor verduurzaming in de week te zetten;
- een verschuivende aandacht van investeren in nieuwbouw naar investeringen in de bestaande voorraad;
- een constatering van enkele huurdersorganisaties dat de snelheid in uitvoering van de energetische maatregelen de afgelopen jaren is afgenomen.

Convenant Energiebesparing Huursector matig bekend bij huurdersorganisaties

De helft van de huurdersorganisaties is bekend met het Convenant Energiebesparing Huursector. De andere helft dus niet. Gevraagd aan de organisaties die er mee bekend zijn of de corporaties zich houden aan de convenantafspraken is het moeilijk een helder antwoord te geven. De onbekendheid is best opmerkelijk. Zeker omdat het een convenant betreft waarin zowel Aedes, Vastgoedbelang en Woonbond zijn betrokken. Hier ligt nog een taak voor Woonbond en corporaties / verhuurders om huurdersorganisaties waar mogelijk meer wegwijs te maken in de afgesproken landelijke kaders en de wijze waarop er mee wordt omgegaan.

Energieakkoord bij driekwart huurdersorganisaties onbekend

Een kwart van de huurdersorganisaties heeft wel eens van het energieakkoord gehoord, bekend met de inhoud is men niet echt. Driekwart is er volledig mee onbekend.

Energiemaatregelen traditioneel van aard

De huurdersorganisaties gevraagd naar de maatregelen die worden aangeboden en/of worden doorgevoerd leert dat het over het algemeen gaat om:
- aanpakken van de schil door middel van isolatie;
- plaatsen van dubbel glas;
- plaatsen van HR-ketels.

Een enkele huurdersorganisatie geeft aan dat de corporatie doende is een concept voor PV-panelen te ontwikkelen. Alle huurdersorganisaties die zijn gesproken hebben ervaringen opgedaan met een stapsgewijze verbetering van de energetische staat van de woning. Een huurdersorganisatie met ervaring met een verbeteraanpak volgens 'nul op de meter' hebben we niet ontmoet.

3.2 Belemmeringen in relatie tot Rijksregelgeving

In deze paragraaf lopen we wederom enkele belemmeringen vanuit Rijksregelgeving langs, nu beleefd door de bril van huurdersorganisaties. Wat wordt door hen in meer of mindere mate als belemmerend gevoeld?

70%-regel bij complexgewijze renovatie

- *dit houdt in dat een renovatieplan (waaronder verduurzamingsmaatregelen kunnen vallen) in principe voor het gehele complex kan worden uitgevoerd, wanneer 70% van de huurders ermee instemt.*

De helft van de huurdersorganisaties geeft aan dat de 70%-regel niet als een probleem of belemmering wordt ervaren. De andere helft heeft trajecten meegemaakt waarin de 70%

instemming niet is behaald. Dit wil vervolgens niet zeggen dat deze partijen dit als negatief ervaren. Immers, de 70%-regel is vooral ook een beschermingsregel. Een enkele huurders-organisatie geeft expliciet aan dat de 70%-regel erg belangrijk is. Zij stelt bijvoorbeeld: ‘zou het percentage instemming op 50% worden gezet, zou er juist veel meer weerstand van tegen-standers verwacht kunnen worden’.

Verhuurdersheffing

Driekwart van de huurdersorganisaties is van mening dat de Verhuurdersheffing van grote invloed is op de uitvoering van de verduurzaming van de woningvoorraad. De beleving bij de huurdersorganisaties is dat de heffing debet is aan een tragere uitvoering. De indruk van de huurderorganisaties is dat dit niet ten koste gaat van de ambities van de corporaties op het vlak van verduurzaming.

Een kwart van de huurdersorganisaties zegt onbekend te zijn met de gevolgen van de verhuurdersheffing op het doen van energetische investeringen.

Huurbeleid van de corporatie

Door de helft van de huurdersorganisaties als knelpunt ervaren. Dan doelt men op de woningen die vanwege energetische investeringen ‘te duur’ zijn geworden. Enerzijds doordat de inves-teringen direct deels worden doorberekend in een huurverhoging, maar vooral de huurprijzen die worden gevraagd na mutatie. Een enkele huurdersorganisatie geeft aan dat vooral de stap naar label B snel leidt tot woningen die als gevolg van stijging WWS-punten een huurprijs kennen tussen de € 600 en € 700. Soms reageert een corporatie hierop door minder vergaand te verbeteren, volgens de huurdersorganisaties.

Huurdersorganisaties reppen soms ook dat deze woningen na mutatie worden verkocht of worden overgeheveld naar de vrije sector huurmarkt. Een enkele huurdersorganisatie geeft aan dat door deze handelwijze de doorstroommogelijkheden voor sociale huurders afnemen.

Wat opvalt in de gesprekken is dat huurdersorganisaties vooral bezorgd zijn om de huur-verhogingen na verbetering, al dan niet na huurharmonisatie. De beoogde voordelen in de zin van meer comfort tegen dezelfde of zelfs lagere woonlasten worden niet spontaan als een positief punt benoemd. De belemmering hier is dus dat huurdersorganisaties zich op dit punt onvoldoende beschermd voelen door de huurregelgeving. Het is daarom wenselijk ook de huurdersorganisaties mee te nemen in de voordelen die voor een huurder geboekt worden bij verbetering van de woning. Uiteraard is het voordeel mede afhankelijk van het woon- en verbruiksgedrag van de huurder. De indruk is dat het vraagstuk rond woonlasten wel leeft bij huurdersorganisaties, maar dat dit niet vanzelfsprekend gelinkt wordt aan de bijdrage door energetische verbetering.

De Warmtewet

- *Huurders die zijn aangesloten op een collectieve verwarming, zoals stadsverwarming, blokverwarming of een warmtenet, hebben sinds 1 januari 2014 te maken met de Warmte-wet. Deze huurders zijn afhankelijk van deze collectieve bron en kunnen dus ook niet van leverancier overstappen. De Warmtewet regelt daarom enkele zaken zoals maximum tarieven, regels rond afsluiting, compensatie bij storing en rechten en plichten bij bemetering.*

Op enkele uitzondering na geven de huurdersorganisaties aan niet bekend te zijn met de Warmtewet en haar gevolg voor huurders.

Salderen PV-panelen op huurwoningen

- *Voorbeeld: het energiebedrijf levert 3500 kWh aan de woning. De zonnepanelen leveren 2000 kWh op. Daarvan is 1000 kWh voor eigen gebruik. 1000 kWh wordt teruggeleverd aan het*

openbare net. U moet nog voor 2500kWh betalen. Dan krijgt u een terugleververgoeding voor 1000 Kwh. Momenteel is de terugleververgoeding per Kwh gelijk aan de prijs die u betaalt, dus zowel de stroomprijs als bijbehorende belasting wordt vergoedt. De mogelijkheid bestaat dat op termijn de belasting nog maar gedeeltelijk wordt vergoed en er dus een financieel risico aanwezig is.

Op een enkele uitzondering na zijn huurdersorganisaties niet bekend met deze materie omdat deze niet speelt. Daar waar de corporatie wel investeert in PV-panelen zegt de huurders-organisatie dat de corporatie de risico's voor haar rekening neemt, mocht de salderingsregeling veranderen. Een enkele huurdersorganisatie geeft in het gesprek expliciet te kennen dat corporaties niet moeten investeren in PV-panelen: kosten zijn te hoog en prijsontwikkeling van panelen is te onzeker. Salderingsrisico wordt niet als zodanig genoemd.
Een andere huurdersorganisatie geeft aan het juist jammer te vinden dat de corporatie niet investeert in PV-panelen.

3.3 Belemmeringen anderszins

Financiering van de energetische maatregelen

Op een enkele huurdersorganisatie na heeft men geen zicht op de wijze waarop de corporatie de energetische investeringen financiert. In een enkel geval weet men dat een deel van de investering door de corporatie wordt doorgerekend. Bijna de helft van de huurdersorganisaties geeft aan dat de maatregelen volledig voor rekening verhuurder komen. Ook ongeveer een helft zegt dat een deel (vaak 50%) voor rekening huurder komt.
Een enkele huurdersorganisatie geeft aan dat er sprake is van een zekere willekeur: in sommige complexen moeten huurders wel bijdragen in andere niet voor energetische verbeteringen.

Woonlastenwaarborg

Het hanteren van een woonlastenwaarborg of andere garantieregeling is bij ongeveer de helft van de huurdersorganisaties een issue. Zij hebben een dergelijke regeling voorgesteld om te hanteren bij specifieke projecten of in zijn algemeenheid. De reacties vanuit verhuurders hierop lopen uiteen van 'geen reactie', tot het creëren van een eigen garantieregeling, tot afwijzing omdat de corporatie de kosten hoger inschat dan de opbrengsten.
Een enkele huurdersorganisatie geeft aan dat het niet zo'n punt is omdat de corporatie de investering niet doorrekent aan de zittende huurder.

Voorraadbeleid en doen van energetische investeringen

Het merendeel van de huurdersorganisaties geeft aan dat de verduurzaming van de woningen gebeurt op het moment dat er regulier / planmatig onderhoud wordt gepleegd of wordt gerenoveerd. Een enkele huurdersorganisatie geeft aan dat hierdoor ook de 70%-deelname geen knelpunt vormt en er dus meters gemaakt kunnen worden.
Een kwart van de huurdersorganisaties geeft aan dat ze ervaren dat corporaties niet meer investeren in woningen die op de verkooplijst staan. Een enkele huurdersorganisatie weet te vertellen dat bewoners eerst een voorstel kregen voor verbetering en dat dit naderhand is ingetrokken omdat de woningen het verkooplabel kregen. Huurders konden alsnog gebruik maken van de verbeteringen tegen een huurverhoging.
In gemengde complexen ervaren enkele huurdersorganisaties dat het voor huurders moeilijk is mee te liften met energetische verbeteringen omdat dit sterk afhankelijk is van de werkwijze van

de VvE. Soms is ook merkbaar dat juist eigenaar-bewoners de woning verbeteren en de huurder daarin achterblijft.

Huurdersbereidheid

Het merendeel van de huurdersorganisaties geeft aan dat *communicatie tussen verhuurder en huurdersorganisatie op dit thema vaak moeizaam verloopt of verliep*. Een minderheid laat overigens horen dat het juist prettig verloopt en er goede afspraken zijn gemaakt. Al met al heeft de helft van de gesproken huurdersorganisaties goede afspraken met de verhuurder kunnen maken. Dit maakt de communicatie rondom projecten voor verduurzaming makkelijker en men kan elkaar aanspreken.

Ruim de helft van de huurdersorganisaties zegt dat verduurzaming leeft bij de huurders. Bijna de helft geeft aan dat dit niet het geval is. Dit laatste wordt ondersteund door het beperkt aantal initiatieven van huurderszijde tot energetische verbetering van de woning, zo ervaren de huurdersorganisaties. Merendeel van hen geeft aan dat huurders de verhuurder volgen en daarin aanbieding verwachten.

Merendeel van de huurdersorganisaties maakt zich (nog) geen zorgen dat huurders de verbeteringen niet kunnen betalen. Dit omdat in hun geval tot nu toe de werkwijze werd gevolgd dat de verhuurder de investeringen voor rekening neemt. Naar de toekomst geven ook verschillende huurdersorganisaties aan dat dit een eindige weg is en rekening moet worden gehouden met bijdragen in kosten of doorvertaling ervan in huurverhogingen.

De helft van de huurdersorganisaties geeft aan dat er vertrouwen in de verhuurder bestaat. De andere helft daarentegen ziet dit nogal eens als een knelpunt. Op een of andere manier ontbreekt het vertrouwen in de verhuurder of geeft men aan dat de corporatie moeite heeft om voordelen van verduurzaming richting huurder te overleggen. In dat laatste geval ontbreekt nog wel eens een heldere berekening van de voordelen en bijbehorende kosten.

3.4 Samenvattende conclusies

Huurdersorganisaties zijn goed op de hoogte van de duurzaamheidsambities van de verhuurder. Deels ziet men dat verduurzaming meer aandacht is gaan krijgen, deels ziet men dat het ambitieniveau naar beneden is bijgesteld of in de uitvoering vertraagd. Men heeft niet de indruk dat Rijksregelgeving de verhuurders belemmerd in het doen van de energetische investeringen.
Wel blijken de huurdersorganisaties vaak nog weinig op de hoogte van het wettelijk kader en actuele ontwikkelingen rond energetische verduurzaming. Hier ligt een uitdaging om samen met de Woonbond de huurdersorganisaties op een hoger kennispeil te brengen op dit vlak.

Veel huurdersorganisaties voelen voor een goede balans tussen energetische status van de woning en de (blijvende) betaalbaarheid ervan. Daarbij wordt er vooral gekeken naar de gevolgen voor de huurprijs van de genomen of beoogde energetische verbeteringen. Er blijft vaak een onzekerheid aanwezig of de verbeteringen inderdaad leiden tot dezelfde of lagere woonlasten (huur en energielasten). Verhuurders hebben moeite om daarin te overtuigen en/of zijn terughoudend in het waarborgen van de onzekerheden.
Belangrijkste knelpunt dat huurdersorganisaties opvoeren is het winnen en/of behouden van het vertrouwen van de huurder door de verhuurder. En uiteraard ook het overwinnen van het wantrouwen door de huurder zelf. In het streven naar het beperken van woonlasten en

tegelijkertijd verbeteren van het wooncomfort hebben huurder en verhuurder elkaar nodig. Dit vraagt om een intensieve en persoonlijke benadering van de verhuurder richting huurder, waarin alle facetten (aard verbetering, gevolgen voor huurprijs, gevolgen voor totale woonlasten, wijze van uitvoering, wanneer wordt er uitgevoerd, nazorg, etc.) van het verbetertraject goed worden toegelicht.

4 Bevindingen huurders rond investeringen in energiebesparing

4.1 Inleiding

Doel van dit deel van het onderzoek is naast het bevragen van corporaties, particuliere verhuurders en huurdersorganisaties ook meer te weten te komen van de individuele huurder. Welke eventuele belemmeringen worden door de huurder ervaren rond investeringen in energiebesparing, of juist het uitblijven ervan.

Werkwijze

Dit inzicht is verkregen door aanvullend onderzoek onder huurders van een sociale huurwoning. Daarbij is gebruik gemaakt van de diensten van een gerenommeerde aanbieder van onderzoekspanels, Panel Inzicht. In het panel zijn voldoende mensen woonachtig in de sociale huursector aanwezig, om hun wensen, bevindingen en belemmeringen rond het investeren in energiebesparing in beeld te brengen. We kunnen beschikken over 350 geslaagde enquêtes van huurders van een sociale huurwoning. Het onderzoek onder het panel is uitgevoerd met behulp van een online enquête.

Vraagpunten

In de vragenlijst van 19 vragen, zijn we ingegaan op de volgende vraagpunten:

- huidige woonsituatie;
- inzicht in energetische status van de woning;
- ervaring met energetische investeringen door verhuurder en bevindingen daarbij;
- nagaan of men zelf wil investeren, maar bij verhuurder geen gehoor krijgt;
- wensen rond energiebesparing;
- bekendheid met beschikbaar instrumentarium zoals woonlastengarantie / woonlastenwaarborg.

4.2 Bevindingen

In deze paragraaf rapporteren we over de enquête gehouden onder het huurderspanel. Allereerst enkele wetenswaardigheden van het huurderspanel:

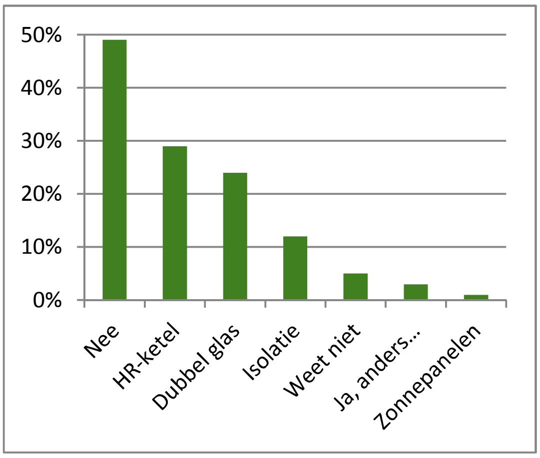
- 91% woont in een woning van een woningcorporatie, 9% in een sociale huurwoning van een particulier verhuurder;
- Ruim 80% vindt de energiezuinigheid van hun woning belangrijk of zeer belangrijk;
- Meer dan 50% heeft geen inzicht in of en zo ja welk energielabel de woning heeft;
- 35% vergelijkt jaarlijks de energienota's met die van de jaren daarvoor, bijna een kwart checkt de energiekosten een paar keer per jaar, en nog eens een kwart doet dit maandelijks of zelfs wekelijks.

Achtereenvolgens bekijken we hoe initiatieven van verhuurder richting huurder en vice versa zich hebben voltrokken.

Bij bijna de helft van de huurders zijn energetische verbeteringen doorgevoerd

In welke mate hebben woningcorporaties of andere verhuurders investeringen gedaan in energiemaatregelen voor hun woningen? Figuur 4.1. geeft uitsluitsel. Hieruit blijkt dat bij ongeveer de de helft van de huurders de woning de voorbije jaren niet energetisch is verbeterd door de verhuurder. Bij 29% van de huurders is een HR-ketel geplaatst. Dubbel glas is bij 24% van de respondenten in de woning aangebracht. 12% van de huurders geeft aan dat de woning beter is geïsoleerd. Zonne-panelen zijn zelden geplaatst, bij vier respondenten (1%).

Figuur 4.1: Verbetering door verhuurders



Interessant is te weten wat de uitwerking van deze door de verhuurder aangebrachte energiemaatregelen is op de huurprijs. Dan blijkt dat ongeveer de helft van de huurders een huurverhoging heeft gekregen. Bij de andere helft is de huur gelijk gebleven.

Verhuurders hebben een aantal manieren beschikbaar om een eventuele huurstijging als gevolg van de plaatsing van energiebesparende elementen op te vangen. Dit zijn onder andere de *woonlastengarantie* en de *woonlastenwaarborg*. Concreet betekent dit dat de woonlasten na plaatsing niet hoger zijn dan een afgesproken bedrag. Als het toch meer is betaalt de verhuurder het verschil. Uit het onderzoek blijkt dat 18% van de respondenten die een energiebesparende maatregel aangebracht zagen op de hoogte is van het bestaan van een dergelijke regeling. De rest geeft aan nog nooit van deze termen gehoord te hebben.
Van de groep respondenten die op de hoogte is van het bestaan (de 18%) heeft 29% één van beide maatregelen aangeboden gekregen. Meer dan de helft heeft dit niet als optie gehad en 18% van de personen weet dit niet.

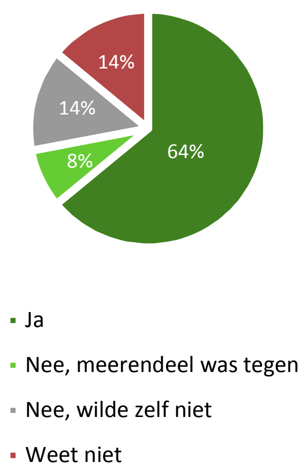
Maatregelen overwegend op initiatief van verhuurder genomen

In totaliteit zijn bij ca. 160 van de 350 ondervraagde huurders (46%) energiebesparende maat-regelen getroffen. Relevant is te weten wie hiertoe het initiatief heeft genomen. 56% geeft aan dat de verhuurder het initiatief nam. 9% (15 huurders) nam zelf het voortouw. 35% van de huurders weet het niet.

10% huurders afgelopen 3 jaar een voorstel voor maatregelen gekregen

Eén op de tien huurders heeft de afgelopen jaren een voorstel voor het verminderen van het energieverbruik in hun woning van de verhuurder ontvangen. Uit figuur 4.2. blijkt dat het merendeel hierop is ingegaan: 64% koos ervoor het voorstel van de verhuurder te accepteren. Bijna 30% geeft aan om verschillende redenen niet te zijn meegaan of het niet te weten. In de figuur is ook te zien dat 8% van de huurders wel wilde meedoen, maar het plan tot verbetering niet door is gegaan omdat het merendeel van het complex niet wilde.

Figuur 4.2: Reactie huurder op initiatief verhuurder

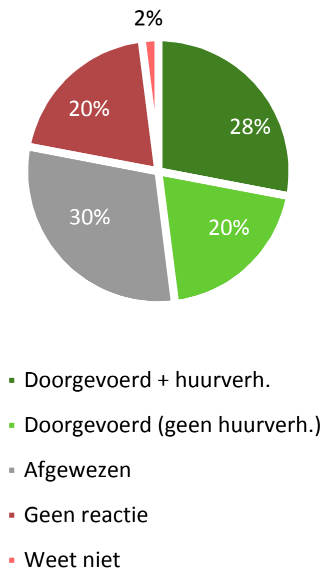


15% huurders heeft zelf initiatief getoond

Het initiatief ten aanzien van plaatsing van energiebesparende maatregelen kan ook door de huurder worden genomen: 15% van de huurders heeft dit gedaan. Onderstaand de maatregelen die men heeft voorgesteld in volgorde van aantal malen genoemd:

- verzoek om dubbel glas;
- verzoek gevel-, dak-, of vloerisloatie;
- verzoek HR-ketel;
- verzoek zonnepanelen.

Figuur 4.3: Reactie verhuurder op initiatief huurder



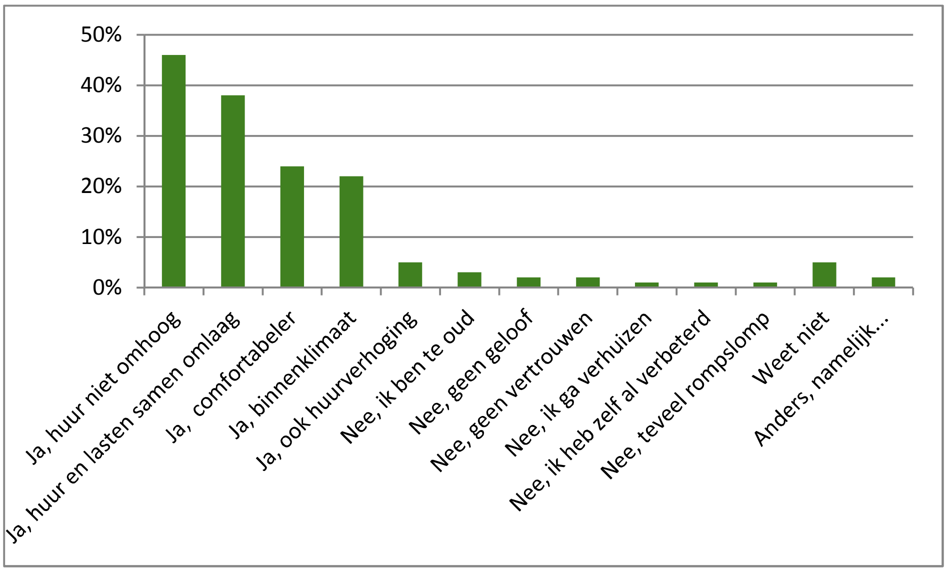
Bij het nemen van initiatief door de huurder is het doorgaans nog maar de vraag hoe de verhuurder hierop reageert. Niet alle verhuurders staan namelijk even welwillend tegenover de uitvoering van de gewenste energiebesparende maatregelen.

Uit figuur 4.3 blijkt dat de reacties uiteenlopen. Meer dan een kwart van de verhuurders voerde de maatregel door, maar bracht wel een huur-verhoging in rekening. Een vijfde voerde ook door, maar dan zonder huurverhoging. In 30% van de gevallen (15 huizen) werd het initiatief echter afgewezen, en naar 20% van de huurders reageerde de verhuurder niet.

Wat vinden huurders belangrijk om mee te gaan in voorstel van verhuurder

Onderstaande figuur geeft weer wat voor huurders de redenen zijn om in te gaan op een voorstel voor energetische verbetering van de woning door de verhuurder. Het overgrote deel van de huurders geeft aan dat ze vrijwel zeker zouden ingaan op verbeteringen van de verhuurder. Voor 46% geldt dit alleen bij gelijkblijvende huur, waar 38% aangeeft dat als huur en woonlasten samen dalen dit zeer gewenst is. Bijna een kwart geeft aan dat het wooncomfort dan verbeterd wordt en hetzelfde geldt voor het binnenklimaat. Enkele respondenten kiezen voor één van de 'nee'-opties, om uiteenlopende redenen.

Figuur 4.4: Voorspelde (voorwaardelijke / beargumenteerde) reactie op verbeterinitiatief verhuurder



4.3 Conclusies samengevat

- Bij ongeveer de helft van de respondenten zijn energetische maatregelen doorgevoerd. Vooral het plaatsen van een HR-ketel en dubbel glas waren populair. Bijna de helft van deze door de verhuurder aangebrachte maatregelen wordt doorberekend aan de huurder wat resulteert in een stijging in de huurprijs. De andere helft wordt dus niet doorberekend aan de huurder.
- 10% van de huurders heeft de afgelopen 3 jaar een voorstel voor energetische maatregelen van de verhuurder gekregen. Twee op de drie huurders (van die 10%) hebben hiermee ingestemd. 14% wilde zelf niet, 8% geeft aan dat er geen meerderheid in het complex is behaald.
- 15% van de huurders heeft zelf initiatief getoond en de verhuurder gevraagd om energetische maatregelen. In bijna de helft van de verzoeken is de verbetering doorgevoerd. Daarvan is 60% uitgevoerd met een huurverhoging en 40% zonder huurverhoging. De andere helft van de verzoeken is afgewezen of er is geen reactie van de verhuurder ontvangen.
- De woonlastengarantie of –waarborg is bij een heel klein deel van de huurders bekend en blijkt nauwelijks te worden aangeboden.
- De belangrijkste motieven voor een huurder om in te gaan op een voorstel voor energetische verbetering van de woning door de verhuurder zijn (respondent mocht meerder motieven noemen):
    - akkoord, mits huur gelijk blijft (46%);
    - akkoord, mits de woonlasten hierdoor dalen (38%);
    - gewin aan wooncomfort (24%);
    - verbetering van het binnenklimaat (22%).

Bijlage 1: Geïnterviewde organisaties

Corporaties

Organisatie	Werkgebied	Indicatie aantal woningen
De Volmacht	Gieten e.o.	1.500
Actium	Assen e.o.	16.500
Mercatus	Emmeloord e.o.	4.800
Woon Friesland	Friesland	21.000
Vivare	Arnhem e.o.	24.000
Volkshuisvesting Arnhem	Arnhem e.o.	12.000
Talis	Nijmegen e.o.	14.000
Woongoed 2-Duizend	Echt-Susteren / Reuver	4.800
Woningstichting Maasvallei	Maastricht e.o.	3.800
Zo Wonen	Sittard-Geleen e.o.	13.800
Woningstichting St. Joseph	Stramroy	500
Stichting Trudo	Eindhoven e.o.	5.500
Woningstichting Etten-Leur	Etten-Leur	5.000
Zayaz	Den Bosch e.o.	13.500
Mitros Wonen	Utrecht	30.000
Zeeuwland	Schouwen-Duiveland	4.000
Woonservice IJsselland	Doesburg e.o.	2.000
Woonwaard	Alkmaar e.o.	13.500
Heuvelrug Wonen	Doorn e.o.	3.200
Qua Wonen	Krimpen a/d IJssel	8.500
Woningstichting Nieuwkoop	Nieuwkoop e.o.	1.300
Woonpartners	Helmond e.o.	7.400

Huurdersorganisaties

Organisatie	Relatie verhuurder / werkgebied
Bewonerscommissie Hazelaarshof	Arcade ‘s / Gravenzande
Bewonerscommissie Florabuurt	Alliantie / Huizen
Bewonerscommissie Wetenschapsbuurt	Vesteda / Doetinchem
De Deelmacht	De Volmacht / Gieten
De Bewonersraad Friesland	Woon Friesland / Grou
HBV De Klink	Portaal / Nijmegen
HBV BRES	WoonGoed 2-Duizend / Reuver
HBV Doorn	Heuvelrug Wonen / Doorn

Bijlage 2. Belemmeringen particulier verhuurders

De belemmeringen rond uitvoering van energiebesparing beleef en gevoeld door de leden van Vastgoed Belang staan in deze bijlage centraal. Deze organisatie heeft besloten de vraagstellingen via een web enquête aan haar leden voor te leggen. Zes leden hebben de moeite genomen om de vragenlijst in te vullen. Het aantal woningen dat door deze verhuurders wordt verhuurd varieert van 3 tot 1.500 woningen.

Dit onderzoek mogen we niet als representatief voor de sector beschouwen. Deze bijlage is een bloemlezing van zes betrokken particulier verhuurders. Niettemin waardevol, omdat we zo toch ook een indruk krijgen in welke mate belemmeringen worden ervaren en gevoeld onder particulier verhuurders van sociale huurwoningen.

Ontwikkelingen in beleid en ambities

Particulier verhuurders houden zich aan Convenant Energiebesparing Huursector

In 2012 hebben het Ministerie van BZK, Aedes, Vastgoed Belang en Woonbond het Convenant Energiebesparing Huursector (opnieuw) gesloten. De oorspronkelijke overeenkomst stamt uit 2008. Voor leden van Vastgoed Belang is het streven naar 80% label C in 2020 afgesproken. Belangrijke doelstelling is op deze manier bij te dragen aan het in de greep houden van de woonlasten.

Vijf van de zes verhuurders laten weten zich te houden aan de convenantsafspraken. Motieven die worden aangedragen zijn: verduurzaming draagt bij aan de instandhouding van de woningen en we volgen het beleid van onze brancheorganisatie.

Beleidsdoelen rond verduurzaming geformuleerd

De helft van de zes respondenten geeft aan ambities te hebben geformuleerd op het vlak van verduurzaming van de woningen. Denk dan aan het doorvoeren van bijvoorbeeld een cascorenovatie, isolatie, plaatsen dubbel glas of plaatsen van een HR-ketel.

De andere helft geeft aan dat het stellen van ambities geen zin heeft omdat de woningen in bezit al zijn gerenoveerd. Andere verhuurder geeft aan dat woningen niet complexgewijs worden aangepakt, maar op individuele basis. Met daarbij de opmerking dat een groot deel of het merendeel van het bezit niet ouder is dan 10 jaar en dus geen energetische verbetering behoeft.

Vier van de zes respondenten geven aan dat de ambities rond verduurzaming van de woningvoorraad de afgelopen jaren zijn toegenomen, een derde deel geeft aan dat deze gelijk zijn gebleven. Merendeel geeft te kennen dat de investeringsbereidheid rond energetische verbetering de afgelopen jaren niet is gewijzigd.

Verduurzaming in de praktijk

De helft van de zes verhuurders zegt recent woningen energetisch te hebben verbeterd. Veelal kiest men het moment van mutatie om de verbetering door te voeren. Voorzien van dubbel glas en plaatsen HR-ketel en in een enkel geval dakisolatie zijn de maatregelen die zijn doorgevoerd. Een enkele verhuurder geeft aan dat een complex collectief van dubbel glas is voorzien.

Belemmeringen in relatie tot Rijksregelgeving

Ook hier lopen we enkele belemmeringen vanuit Rijksregelgeving langs zoals die door de verhuurders in meer of mindere mate gevoeld worden. Per regel of item geven we aan in welke mate en op welke wijze dit als een belemmering wordt gevoeld.

70%-regel bij complexgewijze renovatie

- *dit houdt in dat een renovatieplan (waaronder verduurzamingsmaatregelen kunnen vallen) in principe eenvoudiger voor het gehele complex kan worden uitgevoerd, wanneer niet alle huurders maar wel 70% van de huurders ermee instemt.*

Merendeel geeft te kennen dat de 70%-regel een belemmering vormt. Men heeft moeite dit bij een complexgewijze aanpak voor elkaar te krijgen. Belemmering ligt dus niet zozeer in de regel, maar in de wijze waarop er invulling aan wordt gegeven. Minderheid geeft aan dat het niet speelt omdat er geen sprake is van grootschaliger complexen of dat de leeftijd van de woningen geen aanleiding geeft tot verduurzaming.

Huurbeleid belemmert zodanig dat bij mutatie wordt verbeterd

Merendeel van de verhuurders ervaart op dit vlak belemmeringen. De motieven zoals die door de verhuurders (vrijwel letterlijk) zijn genoemd:

- Woningen met een huurder die er al lang woont, kennen een lage huur. Deze huurders zijn niet te overreden akkoord te gaan met een investering die leidt tot huurverhoging;
- Alleen bij mutatie is er voor ons de mogelijkheid om extra huurverhoging te vragen en daarmee de investering te doen waardoor de woning labelsprong(en) maakt;

Af te lezen is dat de aangevoerde motieven maar in beperkte mate direct zijn gerelateerd aan het huurbeleid. Dit bevestigt nog eens het beeld dat particulier verhuurders vooral verbeteren bij mutatie.

De Warmtewet wordt als belemmering gezien, motivatie onduidelijk

- *Huurders die zijn aangesloten op een collectieve verwarming, zoals stadsverwarming, blok-verwarming of een warmtenet, hebben sinds 1 januari 2014 te maken met de Warmtewet. Deze huurders zijn afhankelijk van deze collectieve bron en kunnen dus ook niet van leverancier overstappen. De Warmtewet regelt daarom enkele zaken zoals maximum tarieven, regels rond afsluiting, compensatie bij storing en rechten en plichten bij bemetering.*

Alle verhuurders kennen de Warmtewet. Merendeel geeft aan dit een belemmering is. Een duidelijke motivatie ontbreekt.

Salderen PV-panelen op huurwoningen geen issue

De helft van de verhuurders geeft aan dat ze niet investeren in PV-panelen en voor hen dus geen issue is. Een minderheid geeft aan dat het een wijziging in salderingsregels mogelijk een issue wordt, maar staan er niet bij stil.

Ruimtelijk beleid speelt rol bij beschermde stads / dorpsgezichten

Het ruimtelijk beleid vormt voor het merendeel van de verhuurders geen belemmering. Een enkele verhuurder geeft aan dat dit wel het geval is. Reden is dat veel van zijn oude panden onder beschermd stads- en dorpsgezicht vallen, waardoor er geen PV-panelen mogen worden geplaatst of de voorgevel aangepast.

Belemmeringen anderszins

In deze paragraaf aandacht voor andersoortige belemmeringen die van invloed zijn op het doen van energetische maatregelen in de woningvoorraad door particulier verhuurders.

Kosten energiebesparende maatregelen worden deels doorberekend

De zes verhuurders die de vragenlijst hebben ingevuld, geven aan de investeringen als volgt door te rekenen:

- 2 verhuurders: 75% van de kosten voor rekening huurder
- 3 verhuurders: 50% van de kosten voor rekening huurder
- 1 verhuurder: 25% van de kosten voor rekening huurder

Betaalbaarheid speelt soms wel, soms geen rol

De helft van de verhuurders zegt dat de betaalbaarheid een rol speel in relatie tot verduurzaming van de woning. Genoemde motieven zijn dat de huurverhogingen nu al moeilijk op te brengen zijn, investeringen moeilijk zijn terug te verdienen door de verhuurdersheffing. Verhuurders zijn zich bewust dat betaalbaarheid (lees: verlaging woonlasten) het belangrijkste argument van de huurder is om mee te gaan de verduurzaming van de woning.

Keus tot verduurzamen onder voorwaarde behalen rendement

Welke overwegingen spelen een rol om te investeren in de kwaliteit van de woningvoorraad? Hierop wordt door verhuurders verschillend gereageerd, onderstaand een indruk van de afwegingen die naar voren zijn gebracht:

- We investeren als de investering rendabel is en op lange termijn het beoogde rendement oplevert (door de helft genoemd);
- We investeren in verduurzaming als we dit kunnen combineren met planmatig onderhoud, of doen dit op verzoek van de huurder;
- We kijken naar de waarde van de woning, de ontwikkeling van het WWS-puntenaantal en de bereidheid van medewerking vanuit de huurder.

Huurdersbereidheid bij minderheid positief ervaren

Twee derde van de verhuurders geeft aan dat de invloed van huurders een negatieve rol speelt in het verduurzamen van de woningen, omdat ze weerstand bieden. Een derde deel ervaart de huurders juist als positief, omdat ze zelf initiatief tonen.

Samenvattende conclusies

Gebaseerd op de bevindingen van een beperkt aantal particuliere verhuurders bestaat de indruk dat vanuit Rijksregelgeving er nauwelijks belemmeringen liggen die de uitvoering van het doen van energiebesparende maatregelen tegenhouden of sterk afremmen. Weliswaar wordt de 70%-regel en de spelregels rond het huurbeleid als belemmerend ervaren. Een motivatie gericht op die regels ontbreekt. Het lijkt het er vooral op dat het niet zozeer deze regelgeving is die belemmerend werkt, maar de organisatie die nodig is in het meekrijgen van huurders in de verbetervoorstellen. De deelgenomen verhuurders lijken daar niet in te investeren en wachten liever het mutatiemoment af om de woning te verbeteren en de huurprijs daarop aan te passen.

Bijlage 3: Onderzoeksverantwoording marktpanel

Gebruik van een marktpanel
Het aanvullende enquêteonderzoek onder huurders van een sociale huurwoning (huurprijs tot € 700) is uitgevoerd onder het panel van Panel Inzicht. Panel Inzicht is een veldwerkbureau met ruim 240.000 panelleden. De onderzoeksgroep is op basis van de van panelleden bekende achtergrondkenmerken vrijwel volledig op voorhand te selecteren. Screening heeft plaatsgevonden op het feit of men in een huurwoning met een huurprijs tot € 700 woont.

Internetenquête
Panelleden zijn via email uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek en hebben de vragenlijst online ingevuld.

Respons en betrouwbaarheid
De enquête heeft een respons opgeleverd van 350 enquêtes onder huurders in een huurwoning met een huurprijs tot € 700. Met deze aantallen geslaagde enquêtes is het mogelijk betrouwbare uitspraken te doen (95% betrouwbaarheid, 5% onnauwkeurigheidsmarges).

Controle en consistentie van gegevens
Om de kwaliteit van de onderzoeksgegevens te waarborgen past Panel Inzicht een kwaliteitsprogramma toe dat is gebaseerd op de volgende aspecten:

- Double opt-in
- Blacklisting (zwarte lijsten)
- IP controles
- Cookie controles
- Controle van de consistentie van de gegevens

Voor de analysefase zijn de onderzoeksresultaten extra gecontroleerd op 'dubieuze' respondenten (zogenoemde beroepsinvullers). Hierbij is onder andere gekeken naar consistentie van de antwoorden om zogenoemde straight-liners te detecteren en is gekeken naar de invulsnelheid van de enquête (zijn enquêtes verdacht snel ingevuld).